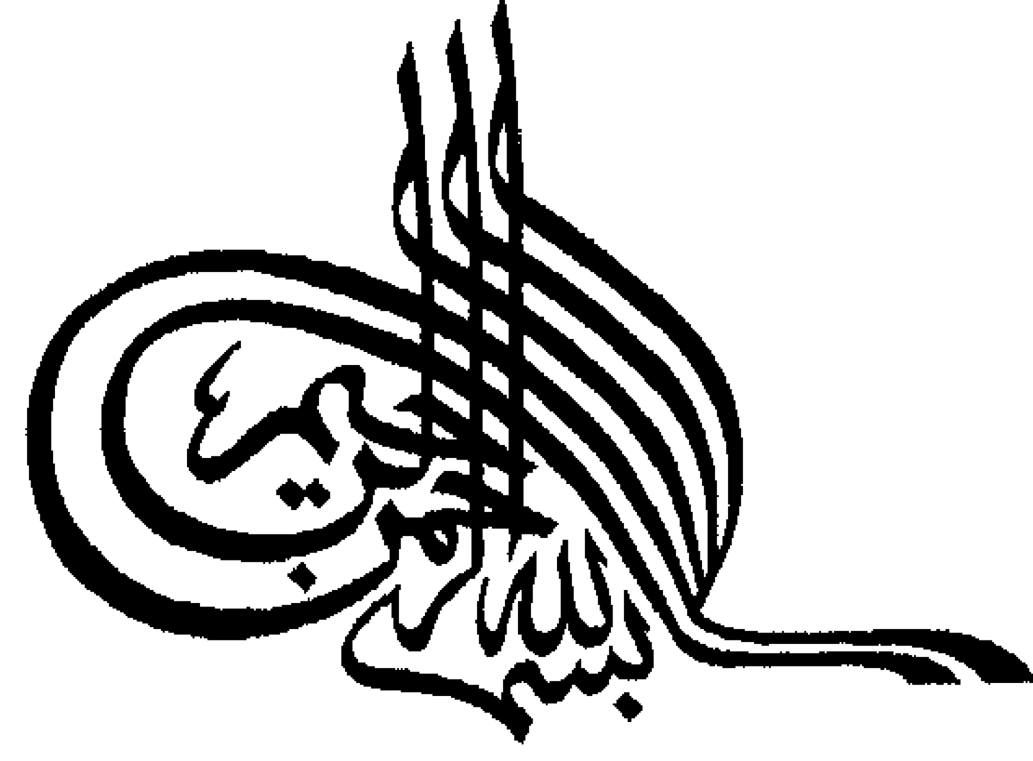
الدكتور مصطفى يوسف

إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق

HOUSEKEEPING DEPARTMENT IN HOTELS



دار الحامد للنشر والتوزيع



إدارة الإشراف الداخلي
في الفنادق

Housekeeping
Department In Hotels

إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق

Housekeeping Department In Hotels

الدكتور

مصطفى يوسف



رقم التصنيف : 647.068
المؤلف ومن هو في حكمه : مصطفى كافي
عنوان الكتاب : ادارة الاشراف الداخلي في الفنادق.
رقم الإيداع : 2015/5/1921
الواصفات : /الادارة //الفنادق/
بيانات الناشر : عمان – دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبّر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.
(ردمك) ISBN 978-9957-32-938-9

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية.

الطبعة الأولى 2016-1437هـ



دار الحامد للنشر والتوزيع
الأردن - عمان - شفا بدران - شارع العرب مقابل جامعة العلوم التطبيقية
هاتف: 5231081 6 962+ فاكس: 5235594 6 962+
ص.ب. (366) الرمز البريدي: (11941) عمان – الأردن
www.daralhamed.net
E-mail : daralhamed@yahoo.com



﴿وَقُلِ ٱعْمَلُوا۟ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ

وَٱلْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَـٰلِمِ ٱلْغَيْبِ وَٱلشَّهَـٰدَةِ

فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥﴾

[التوبة:105]



المحتويات

مقدمة

تعتبر صناعة الفنادق من أهم عوامل النمو الاقتصادي والاجتماعي لما تحققه من عائد بالنقد الأجنبي اللازم لعمليات التنمية وما توفره من فرص عمل جيدة للمواطنين.

ففي يومنا هذا يتطلب الفنادق عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد باعتبارها كإحدى الخيـــارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصــــادية والاجتماعية المعاصرة.

وتعد نظافة الفندق من أهم العوامل التي تؤكد نجاح إدارته وتوثر درجة النظافة العامة للفندق على الناحية الجمالية له والانطباع العام لدى النزلاء. ولكي تحافظ الفنادق على جودة خدماتها يجب أن تظهر بمظهر نظيف جذاب في جميع الأوقات والإدارة المسؤولة عن ذلك هي إدارة الإشراف الداخلي.

ولنشاط إدارة الأشراف الداخلي أهمية كبيرة في تكوين الصورة الذهنية والسمعة الحسنة للفندق وتسهم الإدارة الناجحة لقسم الإشراف الداخلي في تحقيق أهداف الفندق من حيث ترشيد تكاليف المنظفات والآلات والمعدات المستخدمة في التنظيف.

ومن أجل المساهمة في إدارة فندقية ناجحة فقد أعددت هذه الحقيبة متضمنة دوراً ومهام غدارة الإشراف الداخلي ومسؤوليتها الكاملة عن نظافة الفندق والغرف والأدوار وكذلك ملابس النزلاء والعاملين والأماكن العامة به. والمهارات المطلوبة لقيام هذه الإدارة بأعبائها ومسؤولياتها.

ونظراً لأن المكتبات العربية تفتقد إلى هذه النوعية من الدراسات والمؤلفات التي يبحث عنها طلاب العلم والعاملين بهذه المجالات. نأمل في أن نكون قد أضفنا إضافة جديدة وأن يوفقنا الله لما فيه صالح الأعمال.

الفصل الأول

ماهية
إدارة المستشفيات

الفصل الأول

مفهوم وأنواع الفنادق

1. تعريف الفندق والفنادق الخضراء:

بالبحث عن لفظ فندق Hotel قديماً يتضح لنا في اللغة اللاتينية Hospital ثم إلى Hostel الفرنسية وأخذت منها كلمة Hospite الإيطالية وتعني الضيف Hote الفرنسية ثم Hotel.

والفندق عبارة عن نزُل يقدم فيه الطعام والخدمة والمأوى للنزيل لمدة معينة مقابل أجر.

أما الفندق الأخضر فيعرف بأنه المبنى الملائم للبيئة يتبع الممارسات المعيشية الخضراء و يلتزم بالممارسات البيئية الصحية مثل توفير المياه و توفير الطاقة وتقليل المخلفات الصلبة . وهو أيضاً المبنى الذي يراعي في بنائه الانسجام مع السياق الطبيعي والثقافي للمنطقة المحيطة، فهذه

الفنادق تهتم بالبيئة وتستخدم الطاقة المتجددة بدلاً من النافذة. أي أن الفنادق الخضراء هي تلك الفنادق التي يستخدم في بنائها طرق إنشاء و مواد بناء صديقة للبيئة خلال دورة حياة المبنى كاملة (بدءاً من التصميم – الإنشاء – تشغيل المبنى واستخدامه – صيانته وتجديده).

- تحقيق كفاءة عالية في استخدام الكهرباء والماء.
- استخدام مواد غير ضارة بصحة النزلاء.
- تحقيق الراحة الفيزيولوجية للنزلاء.
- تقليل المخلفات الناتجة من عمليات إنشاء واستخدام الفنادق لتقليل التدهور البيئي للمناطق المحيطة بها.

2. أنواع الفنادق:

تصنيف الفنادق وفقاً للإقامة:

وفقاً لهذا المعيار يتم تصنيف الفنادق إلى ما يلي:

1- فنادق الإقامة القصيرة ومواصفاتها:

كما هو واضح من تسمية تلك الفنادق والتي تعني لغوياً المرور السريع فإنها مخصصة للإقامة القصيرة للنزلاء أثناء انتقالهم من بلد إلى بلد، وبالتالي فقد تكون مدة الإقامة يوماً أو أسبوعاً أو أكثر وفقاً لطبيعة غرض كل نزيل من الإقامة.

وتمثل هذه الفنادق النمط الأكثر شيوعاً في مجال الفندقة، فهي عادة تقع في المدن الكبرى والمناطق ذات الجذب السياحي. وتحتوي تلك الفنادق على العديد من الغرف ذات السعات المختلفة، فهناك غرف بسرير واحد، وغرف بسريرين، والجناح الذي يتكون من غرفة للنوم وأخرى للاستقبال، وغالباً ما يوجد في الفندق أكثر من جناح. وتتباين مستويات تلك الفنادق وفقاً للتجهيزات الأصلية لكل فندق، ودرجة فخامة المبنى الخارجي.

ويشتد الطلب على تلك الفنادق من رجال الأعمال بصفة خاصة، لذا أصبحت الكثير من الفنادق الآن تنشئ مراكز لخدمتهم، تتوافر فيها أجهزة الاتصالات الحديثة من فاكس وهاتف دولي، فضلاً عن أجهزة الحاسبات الآلية لتيسير أعمالهم، وكتابة التقارير التي يحتاجونها في أعمالهم باستخدام برامج معالجة النصوص لتلك الحاسبات.

كما تفضل أيضاً الشركات السياحية التعامل مع هذه النوعية من الفنادق، حيث تتوافر لها القدرة على استيعاب الأعداد الكبيرة من السياح وتوفير الإقامة المريحة لهم.

2- فنادق الإقامة الطويلة ومواصفاتها:

يرى البعض مثل Liguor و Gray أن أفضل وصف لهذه الفنادق أنها شقة مجهزة بخدمات فندقية كاملة، حيث تتكون تلك الفنادق غالباً من شقق تضم عدداً محدداً من الغرف ومجهزة لسكن وإقامة النزلاء لمدة طويلة نسبياً.

ويلاحظ أن الطلب على هذه الفنادق وخاصة في المنطقة العربية يأتي معظمه من العائلات التي تفضل تلك النوعية من الفنادق، أما في أوروبا فتنتشر فنادق الإقامة الطويلة في الدول الساحلية كإسبانيا واليونان.

وقد شهدت فترة السبعينيات والثمانينيات نمواً كبيراً في عدد الفنادق التي أقيمت داخل قارة أوروبا بل وتحول أعداد أخرى من فنادق الإقامة القصيرة إلى ما يعرف حالياً بالشقق الفندقية.

تصنيف الفنادق وفقاً لمدى الخدمات:

يقصد بمدى الخدمات: نطاق الخدمات الذي يقدمه الفندق لعملائه أو نزلائه، ووفقاً لهذا المعيار يمكن تصنيف الفنادق على النحو التالي:

1- فنادق الخدمات الكاملة:

وتتمثل في تلك الفنادق التي تقدم المأكولات والمشروبات سواء من خلال مطاعمها المتوفرة داخل مبانيها، أو من خلال تقديمها داخل الغرف (خدمة الغرف)، بواسطة موظفي الخدمة الفندقية.

وتتوفر غالباً فروع لبعض البنوك داخل مبنى الفندق، لتلبية الاحتياجات الأساسية للنزلاء من الخدمات المصرفية، كخدمات تحويل العملات (الصرف الأجنبي)، صرف الشيكات السياحية وغيرها.

ويوفر هذا النوع من الفنادق أيضاً تسهيلات انتظار سيارات العملاء سواء على شكل ساحات خارجية أمام أو خلف المبنى، أو داخلية في أسفل مبنى الفندق.

2- فنادق الخدمات المحدودة:

تعتمد إستراتيجية هذا النوع من الفنادق، على تركيز الاهتمام على خدمة نوم النزلاء فقط، وبالتالي فإن أسعار الإقامة فيها تقل في المتوسط بنسبة 45% عن فنادق الخدمات الكاملة. وهو ما يجذب قطاع سوقي معين لا يهتم بغير الحصول على تلك الخدمة.

ولتعويض تأثير فرق السعر المنخفض على معدل ربحية تلك الفنادق تلجأ إلى تخفيض نفقات التشغيل الفندقي، من خلال تخفيض حجم العمالة، وتوفير النفقات المصاحبة لتقديم الطعام للنزلاء.

تصنيف الفنادق وفقاً للمواقع:

طبقاً لهذا المعيار يتم تصنيف الفنادق على النحو التالي:

1- فنادق المدن الكبرى ومواصفاتها:

ويقصد بها تلك الفنادق التي تقع في المدن الكبرى كعواصم البلاد، والمدن السياحية الهامة التي تمثل مراكز اقتصادية أو صناعية أو مالية كبرى داخل الدولة. ويرتبط مستوى تلك الفنادق بموقعها داخل المدينة، فالفنادق المقامة في المناطق الشعبية أو الفقيرة تتسم بانخفاض مستواها مقارنة بتلك التي تقام في المناطق الأكثر رقياً، وتحاول الفنادق الكبرى توفير كل ما يحتاجه النزيل داخل الفندق بحيث لا يحتاج إلى شراء أي شيء من خارجه. فتنتشر المحلات التجارية المختلفة داخل مباني تلك الفنادق التي تبيع مختلف المنتجات من الزهور حتى المجوهرات. كما أنشأت ساحات داخلية لانتظار سيارات النزلاء نظراً لازدحام المدن الكبرى بحيث أصبحت هذه الساحات بمثابة عوامل جذب للفنادق تستخدمها في الترويج لها.

2- فنادق المدن الصغرى ومواصفاتها:

وتضم تلك الفنادق المقامة داخل المدن الصغرى أو الإقليمية والتي يقصدها الغرباء نتيجة للمرور العابر أو لقضاء مهمة أو عمل معين.

ومع انحسار معظم الأنشطة الصناعية والتجارية عن تلك المدن وتمركزها في المدن الكبرى، فضلاً عن استئثار الأخيرة بالمطارات والموانئ تقلصت الحركة الوافدة إلى المدن الصغرى، وبالتالي انخفضت أعداد الفنادق المقامة داخلها، كما انحدر مستواها كثيراً. إلا أن البعض منها ما يزال يمارس نشاطه وهي عادة من الدرجة الثانية.

3- المنتجعات ومواصفاتها:

نشأ هذا النوع من الفنادق في البداية في مناطق الاصطياف، بغرض جذب النزلاء الراغبين في قضاء العطلات الصيفية. وبتطور وانتشار السكك الحديدية في منتصف القرن التاسع عشر، تزايدت أعداد تلك المنتجعات بصورة ملموسة، وشكلت ينابيع المياه الطبيعية عوامل جذب لتلك المنتجعات لا يمكن إغفالها.

فعلى سبيل المثال، أقيمت منتجعات Greenbrier بمنطقتي White Sulphur وغرب فرجينيا. ومنتجع Saratoga في نيويورك، ومنتجع Warm Spring في جورجيا.

ومن ناحية أخرى أسهمت خطوط السكك الحديدية التي امتدت عبر قارة أوروبا في نقل منحى الطلب الفندقي، من كبريات عواصم دول القارة كباريس ولندن إلى سواحل البحر الأبيض المتوسط ومنطقة الريفيرا. ومع ظهور الطائرات انتشرت المنتجعات البعيدة جغرافياً عن القارة الأوروبية، كمنتجات هاواي، ومنطقة الكاريبي.

ويقصد الآن العديد من النزلاء المنتجعات لممارسة الأنشطة الترفيهية مثل التمتع بشواطئ البحر، وأخذ حمامات الشمس، التزلج على الجليد، التزلج على

الماء، صيد الأسماك، ركوب القوارب، مزاولة الرياضات الخفيفة كالجولف، الغطس، التصوير تحت الماء، المسابقات المائية.

وقد شهدت تلك المنتجعات نمواً كبيراً في الفترة الأخيرة نتيجة تزايد الاتجاه نحو تقليل أيام العمل في الأسبوع (أصبحت العطلة الأسبوعية يومين بدلاً من يوم واحد في معظم منظمات الأعمال) وزيادة عدد أيام الإجازات.

كما ساهم في رواج المنتجعات تصاعد اهتمام الأفراد بالصحة العامة، والرغبة في تجنب الزحام والتلوث داخل المدن الكبرى، خاصة الصناعية منها. وذلك بالهروب إلى تلك المنتجعات المقامة في المناطق الخالية.

فعلى سبيل المثال، استطاعت المنتجعات العديدة التي أقيمت على الساحل الشمالي الغربي للبحر الأبيض المتوسط في مصر، في المنطقة من غرب الإسكندرية وحتى مدينة مطروح جذب نسبة كبيرة من المصطافين، كانت تتجه صوب فنادق الإسكندرية.

ويمكن تصنيف المنتجعات إلى نوعين رئيسين هما:

أ- **منتجعات الاكتفاء الذاتي:** وهي المنتجعات التي توفر تقريباً كل الاحتياجات المحتملة للعملاء أو النزلاء بحيث لا يحتاجون إلى الخروج من المنتجع أثناء فترة الإقامة، فعلى سبيل المثال تتوافر في هذه المنتجعات أحواض السباحة المغلقة (داخل الصالات) والمفتوحة وملاعب للتنس والجولف، ودارا للسينما، وقاعات للحفلات.

ب- **منتجعات المناطق السياحية:** وتتمثل في تلك المنتجعات في المناطق ذات الجذب السياحي فهي تعتمد على الثراء الطبيعي للمنطقة الجغرافية التي تقع فيها ومثال ذلك المنتجعات المقامة على شواطئ البحار، والبحيرات المائية، وفي مناطق الجبال الجليدية التي تسمح بممارسة التزلج على الجليد.

ونظراً لأن المنتجع الواحد لا يضم العدد الكبير من الغرف كما هو الحال في معظم الفنادق المقامة في المدن الكبرى فعادة ما يتم بناء منتجعات متجاورة مكانيا.

وتعد المنتجعات الممتدة على طول ساحل البحر الأحمر من الغردقة شمالاً حتى سفاجة جنوباً، مثالاً واضحاً للتجاور المكاني للمنتجعات، وهو ما يتيح للنزلاء إمكانية زيارة المنتجعات الأخرى المجاورة والتمتع بالتسهيلات التي قد لا تكون متوافرة في المنتجع الذين يقيمون فيه.

ولنفس السبب السابق (عدم امتلاك المنتجع لغرف كثيرة) تلجأ معظم المنتجعات إلى تسعير خدماتها بمعدلات أعلى نسبياً من فنادق المدن الكبرى لتعويض الفرق في حجم الإشغال.

4- فنادق المطارات ومواصفاتها :

شهدت تلك الفنادق نمواً ملحوظاً مع تزايد حركة السفر بالطائرات وارتفاع عدد المسافرين. ونظراً لأن مواقع المطارات في معظم دول العالم تكون بعيدة نوعاً ما عن المناطق السكنية في المدن الكبرى، وعادة ما يتم ترحيل أو تأجيل بعض الرحلات الجوية، لذا تضطر شركات الطيران إلى توفير أماكن لإقامة وإطعام هؤلاء المسافرين خلال فترة التأخير، ومن ثم تلجأ إلى تلك النوعية من الفنادق الأكثر قرباً من المطار.

فضلاً عن أن بعض المسافرين العابرين يفضلون الإقامة باختيارهم لمدة يوم أو أكثر في تلك الفنادق حتى يمكنهم مواصلة الرحلة إلى البلد التي يقصدونها بسهولة وبعيداً عن الزحام والتأخير الذي يمكن أن يتعرضوا له في حالة إقامتهم داخل المدن الكبرى.

ولمواجهة المتطلبات السابقة تحتوي فنادق المطارات عادة على عدد من الغرف لا يقل في معظم الفنادق عن (100) غرفة ومطعم ومكان لتناول المشروبات.

ولتنشيط حجم أعمالها تقوم معظم الفنادق حالياً بتوفير قاعات للاجتماعات لجذب رجال الأعمال لعقد اجتماعاتهم فيها أثناء رحلاتهم الجوية أو استقبالهم للمستثمرين تجنباً لإهدار الوقت في الذهاب إلى داخل المدينة كما توفر تلك الفنادق سيارات منتظمة تنقل النزلاء بصفة دورية من مبنى الفندق إلى المطار والعكس.

وبينما تكمن المشكلة الرئيسية التي تواجه فنادق المطارات في الضوضاء الصادرة من حركة هبوط وصعود الطائرات، إلا أن التطورات التقنية مكنت الفنادق من معالجة تلك المشكلة، وذلك من خلال استخدام الحوائط العازلة المانعة للصوت والحرارة في عملية البناء.

5- فنادق الطرق ومواصفاتها:

كانعكاس لتزايد الطرق السريعة التي تربط بين المدن وبعضها انتشر هذا النوع من الفنادق، التي كانت تسمى في السابق فنادق السيارات واختصرت مع التطور الزمني إلى فنادق الطرق.

وتتكون معظم فنادق الطرق غالباً من عدد من الأكواخ السياحية المتراصة، لا يقل عادة عن عشرة يخدمها حمام مشترك. لكن الاتجاه الحالي لفنادق الطرق هو تكامل الخدمات الفندقية.

فالفنادق الحديثة منها أصبحت تضم أحواضاً للسباحة وملاعب لممارسة الأنشطة الرياضية، ومركزاً للاتصالات الهاتفية، وتكييف هواء، وبالتالي أصبحت هناك صعوبة في تمييز فنادق الطرق عن المنتجعات. ومع ذلك يظل الفرق واضحاً نسبياً بين فنادق الطرق في طبيعة الخدمة الفندقية المقدمة للنزيل. فعلى سبيل المثال نزيل فنادق الطرق يمكنه وضع سيارته في الأماكن المخصصة لذلك بالقرب من الكوخ الذي يشغله دون دفع أية رسوم.

كما تقدم الكثير من فنادق الطرق أيضاً خدمات الغرف دون رسوم إضافية على المأكولات والخدمات، وذلك عكس الحال في الفنادق المقامة داخل المدن الكبرى التي يدفع النزيل مقابلاً لانتظار سيارته.

تصنيف الفنادق وفقاً لمستويات الأسعار:

تضع الهيئات الرسمية المشرفة على الأنشطة السياحية والفندقية عدداً من المستويات السعرية المختلفة، التي يتم تصنيف الفنادق على أساسها، فهناك الفنادق الفخمة ويعد سعر الإقامة فيها من أكثر المستويات السعرية ارتفاعاً، ويشار إليها بفنادق الخمس نجوم.

وهناك فنادق الدرجة الأولى ذات الأربع والثلاث نجوم، ومستوى أسعارها مرتفع، لكن تقل معدلاته عن الفنادق الفخمة، وفنادق الدرجة الاقتصادية والدرجة السياحية، ويعتبرها البعض مساوية لنجمتين، ونجمة واحدة.

وتجدر الإشارة إلى أن الفنادق الفخمة التي تتصف بارتفاع مستوى تجهيزاتها الداخلية، وتميز موقعها داخل أو خارج المدينة، مما يتيح لها استقطاب شريحة متميزة من كبار العملاء والشخصيات الهامة. تصنف تحت مسمى الفنادق الفخمة جداً ومن أمثلة تلك الفنادق المتميزة، فندق السلاملك بقصر المنتزه في الإسكندرية، وفندق قصر البستان في سلطنة عمان.

وتتحدد تلك المستويات السعرية وفقاً لتوافر عدد من المواصفات في الفندق، أهمها ما يلي:

1- موقع الفندق داخل المدينة.

2- درجة فخامة المبنى الخارجي للفندق.

3- درجة فخامة المبنى الداخلي للفندق ومداخله الفرعية.

4- قاعة ومكاتب الاستقبال.

5- قاعات الخدمة الفندقية كصالات الحفلات، وقاعات المؤتمرات.

6- أحواض السباحة والحدائق الملحقة بالفندق.

7- وحدات الخدمات الآلية المقامة كالمغاسل والغلايات.

8- المتاجر المتوافرة داخل مبنى الفندق كمحلات بيع الزهور.

9- المطاعم المختلفة داخل الفندق.

10- التسهيلات الأخرى في الفندق كساحات انتظار السيارات.

11- التجهيزات الداخلية غير الآلية مثل المفروشات المستخدمة في الغرف، والمقاعد، واللوحات الفنية.

12- التجهيزات الداخلية الآلية المختلفة المستخدمة في الفندق وتشمل المصاعد، أجهزة الاتصالات الهاتفية، وأجهزة التكييف.

تصنيف الفنادق وفقاً للخصائص المادية:

طبقاً لمعيار الخصائص المادية يتم تصنيف الفنادق إلى الأنواع التالية، مع ملاحظة أن البعض منها مما سبق تناوله تحت المعايير السابقة، سيتم الاكتفاء بالإشارة الموجزة له:

1- الفنادق التقليدية:

وهي تمثل الشكل التقليدي من الفنادق المتعارف عليها بدرجاتها المختلفة (فنادق خمس نجوم وحتى نجمة واحدة).

2- فنادق الطرق:

وقد سبق تناولها وشرح مواصفاتها عند الحديث عن تصنيف الفنادق وفقاً لمعيار الموقع.

3- فنادق المؤتمرات ومواصفاتها:

تتمثل فنادق المؤتمرات في تلك التي تركز جهودها التسويقية في الدرجة الأولى على جذب العملاء من الهيئات والمنظمات ورجال الأعمال الراغبين في عقد ندواتهم، ومؤتمراتهم، واجتماعاتهم، وإقامة دورات تدريبية داخل الفندق.

ويستخلص مما تقدم أن فنادق المؤتمرات لا تولي اهتماماً بالخدمات الفندقية التقليدية، قدر اهتمامها بتوفير الخدمات والتسهيلات اللازمة لعقد تلك المؤتمرات والدورات التدريبية، كالقاعات والوسائل التعليمية، والإيضاحية.

وقد كان تزايد الاتجاه نحو إقامة المؤتمرات والندوات في الفنادق عاملاً هاماً لتوجه الكثير من الفنادق التقليدية لهذا النمط، باعتبار أن العميل الهيئة أو الشركة أكثر ربحية وارتباطاً بالفندق من العميل الفرد.

4- فنادق الأجنحة:

تتصف فنادق الأجنحة بأن النسبة الغالبة من المبنى تتكون من أجنحة تضم غرفاً للنوم والاستقبال ومطبخاً ويناسب هذا النوع من الفنادق إقامة الأسر التي ترغب في المبيت داخل مكان واحد مستقل، وهو ما توفره الأجنحة الفندقية.

5- المنتجعات:

وتم تناولها وشرح مواصفاتها أيضاً عند الحديث عن تصنيف الفنادق وفقاً لمعيار الموقع.

6- الشقق الفندقية:

يتمثل وجه الاختلاف بين فنادق الشقق الفندقية وفنادق الأجنحة، في أن النوع الأول يوفر أجنحة تأخذ شكل الشقة الكاملة ومزودة عادة بمطبخ كامل التجهيز.

والأسر العربية تفضل الإقامة في هذه النوعية من الفنادق لتوافر عنصر الخصوصية، ورغبتها في طهي الأطعمة الوطنية التي اعتادت عليها في بلادها.

7- النزل:

يقصد بالنزل تلك الفنادق التي تقصر اهتمامها على توفير خدمة النوم والإفطار للنزلاء وبالتالي فأسعار الإقامة فيها عادة ما تكون أقل من أسعار الأنواع الأخرى من الفنادق.

ومعظم النزل في الولايات المتحدة الأمريكية لا يرخص لها بتقديم المشروبات الكحولية، عكس الوضع في نزل أوروبا. وقد تصاعدت أعداد تلك النزل في الولايات المتحدة بصورة ملحوظة فبعد أن كانت حوالي (300) نزلاً في عام 1976 وصلت في عام 1995 إلى أكثر من (7200) نزل.

3. **الهيكل التنظيمي للفندق**:

ويعرف الهيكل التنظيمي للفندق(**Organization Structure**): بأنه "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة فهو يبين التقسيمات.

كما يعرف الهيكل التنظيمي للفندق بأنه: "بناء هرمي يعكس ترتيب الأقسام الفندقية في حالة السكون، وينتج أفضل الظروف لتدفق الحياة في مختلف أقسام الفندق عن طريق تطبيق نظم العمل وأساليبه وإجراءاته، كما أنه يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وشبكات الاتصال فيها أي التركيب الداخلي للفندق". ويظهر الهيكل التنظيمي للهيئة الفندقية نتيجة تنظيم الفعاليات في مجموعات من النشاطات، ومن ثم ربط هذه المجموعات معاً وإظهارها على شكل وحدات تنظيمية مترابطة يطلق على كل منها تسمية (إدارة، قسم، شعبة...الخ).

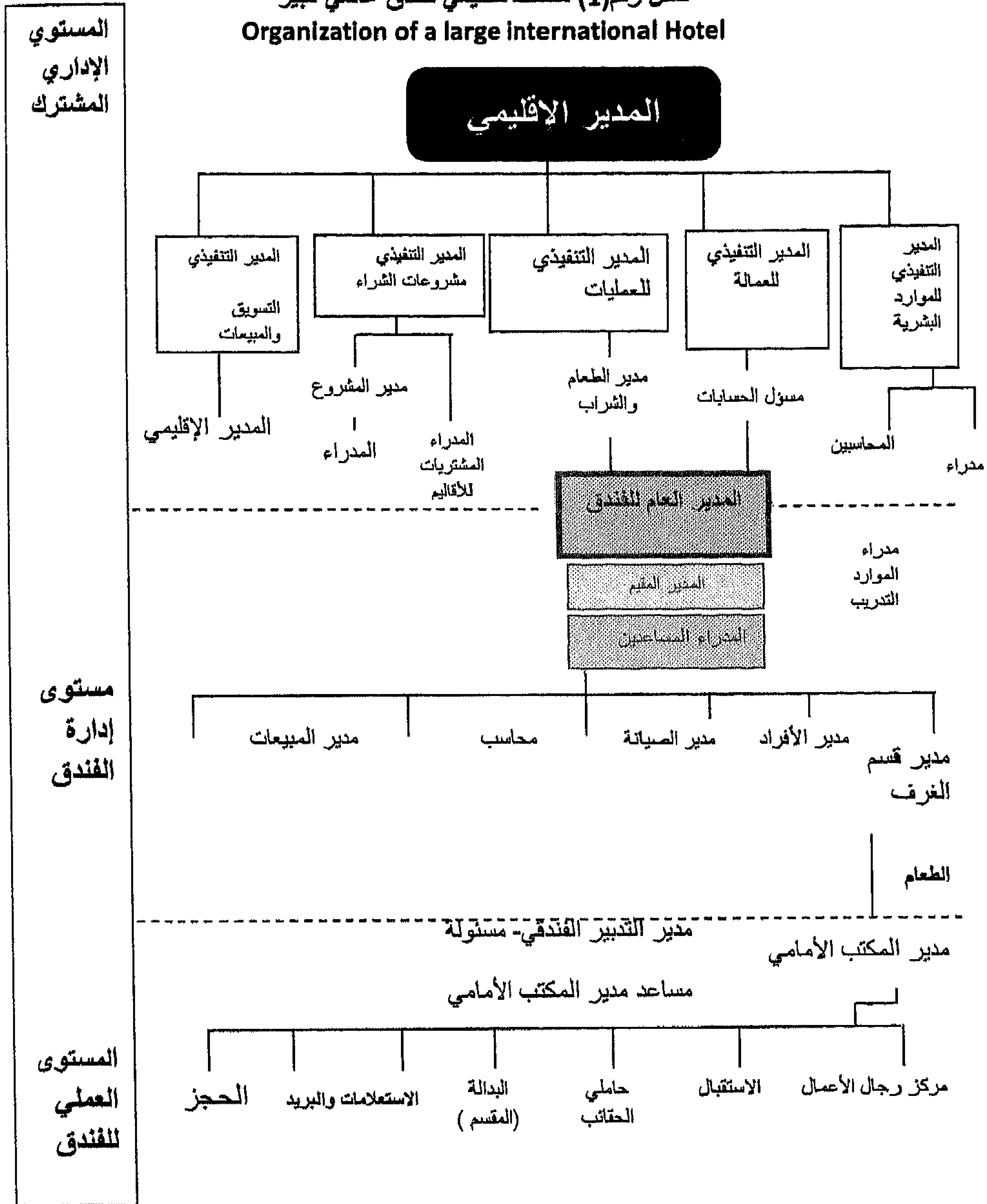
الخارطة التنظيمية للفندق (Organization Chart): وهي عبارة عن مخطط له إيضاح تبين التنظيم الخاص للمنظمة (الفندق).

تتبع إدارة الفنادق في العالم إحدى الطريقتين من طرق الإدارة، الأولى الطريقة السويسرية (الأوروبية) والثانية الطريقة الأمريكية. فإدارة الفنادق السويسرية مركزية واهتمامها بخدمة النزيل أكثر فالخدمة السويسرية (الأوروبية) تتنافس مع طريقة الخدمة الأمريكية.

أما الطريقة الأمريكية فهي لا مركزية إذ أن كل إدارة تقوم بعلمها الخاص فمثلاً تشغيل الموظفين في الطريقة السويسرية يتم عن طريق المدير فالمدير هو المسؤول عن جميع ما يتعلق بالإدارة والخدمة في الفندق. أما الطريقة الأمريكية وهي الطريقة اللامركزية فتقوم كل إدارة بعلمها على حدة فتشغيل المستخدمين تقوم به إدارة مستخدمين مختصة ونفس الطريقة بالنسبة للطعام فنجد **Maitr d'hotel** له سيطرة على المطعم والمطبخ. فالمدير العام في الطريقة الأمريكية يرسم السياسة العريضة للفندق ومسؤول عن الخسارة والربح ولكنه يترك جميع التفضيلات لمديري الإدارات المختلفة في حدود السياسة العامة التي سبق رسمها ، وفي حالة الفنادق الكبيرة يوجد مساعد واحد أو اثنين للمدير العام للفندق تقسم بينهما الإدارات المختلفة أحدهما يختص بالمأكولات والمشروبات والثاني يختص ويشرف على الفندق من الناحية الإدارية والفنية والغرف، كما يوضح **الشكل التالي(1) هيكل تنظيمي لأحد الفنادق العالمية.**

شكل رقم(1) مخطط تنظيمي لفندق عالمي كبير

Organization of a large international Hotel



4. العوامل التي تساعد على نجاح الفندق:

إن نجاح الفنادق وزيادة نسب الإشغال فيها مرهون بنجاح إدارتها والاستفادة من جميع العوامل التي تساعد على تحسين ايرادتها ومن أهم العوامل التي تساعد على نجاح الفندق وتفضيله على الفنادق الأخرى هي:

1- الموقع: Location

وله أهمية كبيرة بالنسبة لتفضيل الضيوف لفندق عن الآخر وبالتالي موقع الفندق الجيد وتوفر طرق المواصلات إليه يساعد على زيادة نسب إشغاله ونجاحه، وإن كان في وسط المدينة (تجاري) أو في منطقة جميلة (كمنتجع) أو على طريق سريع (كالموتيلات)

2- السعر: Price

فإن السعر في حالات كثيرة يلعب دور مهم في نجاح الفندق وزيادة نسب إشغاله وبخاصة إذا كانت أسعاره اقتصادية أو معتدلة.، إضافة لتقديمه بعض الخدمات مجاناً (كالمسبح) أو منح بعض التخفيضات وخاصة للضيوف الدائمين وقد تصل إلى 20%. وهذا ما يجعل بعض الضيوف يفضلون فندق على آخر..

3- الإعلان: Advertising

الإعلان ووسائله ضرورية في التأثير على اختيار الضيف لفندق معين وتفضيله عن الفنادق الأخرى.

الإعلان وهو وسيلة مهمة من وسائل التسويق والترويج، والفنادق الأمريكية تنفق كثيراً على الإعلان وخاصة إذا كان الإعلان موفقاً.

فالإعلان في وقتنا الحاضر مهم جداً وهو الوسيلة الوحيدة لتعريف الجمهور بخدمة ما أو بضاعة ما والإعلان الصحيح هو الذي يصل إلى الجمهور بسرعة ويؤثر فيهم ويحفزهم على زيارة الفندق والتعريف على خدماته وخاصة في حالة المنافسة ووجود عدد كبير من الفنادق، فإن المواطن العادي لا يعرف أن الفندق

المعين يقدم أجود أنواع الأطعمة أو يحتوي على مطعم صيني أو غرف واسعة أو يقدم شبكة فيديو داخلي مجاناً.

4- الأطعمة والمشروبات: Food and beverage

نلاحظ كثيرون من الضيوف يفضلون فندق معين على آخر لأنه يقدم أشهى المأكولات أو يحتوي على مطاعم متخصصة يفضلونها الضيوف وهذا بدوره يساعد على زيادة إيرادات الفندق وزيادة نسب إشغاله وبالتالي نجاح الفندق.

5- الديكور: Decor

تتميز بعض الفنادق بديكوراتها الجذابة وتصرف أموال طائلة على ترتيب ديكوراتها لتجعلها علامة أو مكان مميز عن غيره.

وكلما كان ديكور الفندق الداخلي والخارجي جذاباً ومؤثراً بالإضافة إلى التجهيز والنظافة كان ذلك من عوامل نجاح الفندق.

6- الخدمات التي يقدمها الفندق:Services

تعتبر الخدمات التي يقدمها الفندق مهمة جداً لنجاح الفندق فتوجد بعض الفنادق العالمية وخاصةً فنادق السلاسل تقدم خدمات متكاملة.

ومن هذه الخدمات مثل خدمات البريد، البرق، التلكس، الفاكس، السكرتارية، الترجمة، الحاسبة الكترونية، قاعات الاجتماعات صغيرة وكبيرة وقاعات للمؤتمرات، خدمات شخصية داخل الغرف وشقق صغيرة وكبيرة، نظام فيديو داخلي، النادي الصحي وحمامات السونا، التدليك، قاعات التنس، اسكواش سباحة، تلفونات خارجية، اتصال مباشر، بنوك، سيارة الأجرة....

مكتب سياحي، مكتب معلومات، مكتب خطوط جوية، مطاعم متنوعة، مشارب، نادي ليلي، مراقص، محلات تسويق نظام الالكتروني لتوصيل الرسائل المستعجلة.....

7- الإدارة الناجحة والموظفون اللطفاء:

وخاصة في المكاتب الأمامية، فحسن الاستقبال له دور كبير في ذلك الابتسامة للزبائن ضرورية لنجاحه.

وبصورة عامة كل هذه الأمور تعتمد على مدى كفاءة العاملين في الفندق ومستوى تدريبهم ومدى كفاءة الإدارة الفندقية وقوة وذكاء مدير الفندق لأن الكتاب الأجانب يعتبرون المقابلة اللطيفة من قبل موظفي الفندق وتفانيهم في خدمة الضيوف والرغبة فإشباع رغباتهم والاستقبال الحسن لهم من أهم العوامل التي تساعد على نجاح الفندق.

8- مستوى العمالة الفنية:

تختلف طبقاً لمستوى الفندق ودرجته السياحية وتتدرج العمالة الفندقية من مؤهلة تأهيل فندقي ومدربة وملمة بالأعمال الفندقية من عدمه.

9- درجة التباين في فترة التشغيل:

وتعني هل الفندق موسمي أو دائم أي يعمل طوال العام أو يعمل صيفاً ويغلق شتاءً أو العكس.

5. إدارة الفندق والإشراف عليه Hotel Management and Supervision

ونقصد بذلك إدارة المدير للفندق وإشرافه على سير العمل فيه في المجالات التالية:

أ- من ناحية الإدارة:

أن نجاح كل مشروع يتوقف على حد كبير على إدارته وهكذا قد يتوفر للفندق أرباحاً وفيرة وقد يأتي بخسارة جسيمة. ويرجع هذا على طريقة إدارة المدير للفندق وأيضاً إلى حسن أو سوء إدارته.

ومن واجبات المدير كذلك أن يكون على اتصال دائم بمجلس الإدارة أو المدير العام حسب الأحوال ليكون على علم تام بحالة المشروع المالية الحقيقية. ومن ثم يقوم بتكييف أعماله في الفندق وفقاً لإمكانيات المشروع المالية.

ويتعين على المدير أن يوالي عماله بنوع من الرقابة الفعالة وأن يقوم بمراجعة كل شيء بنفسه.

ب- من ناحية الإشراف:

في أوقات الطعام يتعين على المدير أن يشرف على الخدمة بنفسه ليتأكد من أن الزبائن راضين عن طهي الطعام وعن المشروبات وعن الخدمة بصفة عامة، وأن يقوم في نفس الوقت بجولات تفتيشية بالأدوار ليقتنع من أن كل شيء يسير على ما يرام من كافة الأدوار.

ومن العادات المستحبة أيضاً أن يجتمع مدير الفندق كل صباح برؤساء الأقسام المختلفة كرئيس المستخدمين ورئيسة المدبرات ورئيس الطهاة ومدير المطعم...الخ. فيقدم كل منهم تقديره عن القسم الذي يخصه فيناقشهم المدير ويتباحث معهم في كافة الوسائل التي ترمي إلى تحسين الخدمة وراحة النزلاء.

كذلك على المدير أن يطلع بنفسه بصفة دائمة على أسعار السوق الخاصة بالمأكولات وغيرها من البضائع التي تستهلك بصفة مستمرة في الفندق.

بشكل عام يجب على مدير الفندق أن يكون واسع الخبرة في كافة شؤون الفندق.

ويمكن القول أن المدير الفندق الحقيقي لا يمكن أن يؤدي رسالته على الوجه الأكمل إلا إذا أحاط بكل كبيرة وصغيرة بالفندق وأن يشرف بنفسه على كل ما يدور في قسم ويخضعه للرقابة الدقيقة. ولا يأتي له ذلك إلا إذا قام ببعض الدراسات التي يجب أن تتضمن الموضوعات التالية:

1- الفنادق المنافسة من حيث الخدمات التي يؤديها وإمكانياتها الفنية في خدمة النزلاء.
2- حجم عمليات البيع الحالية وما قد يمكن أن يحققه الفندق بعد تطبيق الأنظمة المقترحة عن طريق خلق أسواق جديدة أو محاولة الاستفادة ببعض الأماكن العامة داخل الفندق.
3- برامج الدعاية والإعلان والعلاقات العامة.
4- الرقابة على الميزانيات التقديرية وطرق الرقابة على الإنتاج ومبيعات المأكولات والمشروبات وبند الأجور والمرتبات واللوائح الداخلية التي تنظمها.

☒ **القدرات الخاصة للمدير الجيد:**

1- القدرة على انتقاء وتنظيم فريق العاملين مختلف المهارات والقدرات.
2- القدرة على إزالة الصعاب التي تنشأ نتيجة لاختلاف الآراء والمقترحات عن الحقائق.
3- القدرة على فهم التفاصيل الفنية للعمل.
4- القدرة على إدارة الاجتماعيات والاتصالات مع العاملين بالمنشأة.
5- القدرة على العامل مع الدفاتر والمستندات والتعاقدات وفهمها والتطور المستمر في وسائل الاتصال ونظم المعلومات والبحث عنها.
6- تحقيق أهداف المنشأة وأهداف المجتمع.
7- تحقيق رغبات المستهلكين وأسواق التوزيع.
8- العمل في ظل المبادئ والقيم والأخلاق والمحافظة على البيئة وأن هدف المنشأة جزء من أهداف المجتمع والدولة.
9- تحقيق خطة الإدارة العليا ومراعاة أهداف العاملين.
10- فهم مسئولياتهم وسلطاته وممارسة وظيفته.

ومن النتائج القول أن المدير مسألة نسبية للظروف ووجوده لا بد من وجود الهدف والظروف نفسها تحدد الصفات الواجب توافرها في الشخص، وارتباط المدير بالأهداف والتفاعل الاجتماعي.

فالمدير هو الشخص الذي له علاقة وظيفية بالمجموعة التي يقودها ويديرها والتأثير على تصرفاتها فلا يكون مدير لأنه ذكي أم ماهر أو مفكر أو مخلص ولكن لأن ذكاؤه ومهارته وأفكاره وإخلاصه تعتبر ضروريات لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها.

والقائد الإداري هو القلب النابض والمعقل المفكر للمنشأة التي يقودها ويديرها.

6. الأقسام والمرافق التي يحتويها الفندق واهم وظائفها:

تؤدي الإدارة الفندقية دوراً كبيراً في نجاح الفندق، وكما يقول خبراء الفندقية أن التنظيم الجيد للفندق يكمن في أن كل عمل يؤدي على الوجه الأكمل و بدون تقصير من العاملين مع حزم الإدارة و مراقبتها لكل شيء و تحفيز العاملين على الإجادة والتحسين المستمر للخدمات .

أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعقد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق. إذ نشاهد اليوم وجود أكثر من ثمانية إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الحديث الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً تعمل من أجل هدف واحد وهو تلبية رغبات الضيوف.

هذا ويتوقف نجاح الفندق وكسبه السمعة الجيد على اهتمامه الملحوظ بالنزيل والمتردد وتقديم كافة الخدمات الممكنة على مستوى مرتفع لآن محور الخدمة الفندقية يدور حول النزيل والعميل الذي على حق دائماً.

عموماً تقسم الفندق إلى عدة أقسام فرعية تتبع قسمين رئيسيين (القسم الإنتاجي والقسم المساعد) أو إلى الأقسام التشغيلية والأقسام المساعدة، وقد سميت **بالأقسام التشغيلية أو الإنتاجية لأنها:**

أ- يحصل الفندق على إيراداته منها (بيع الغرف- اللوندري- الهاتف- الإنترنت- مكتب رجال الأعمال- صالات الحفلات..).

ب- على اتصال وعلاقة دائمة بالنزلاء.

أما الأقسام المساعدة فسميت بهذا الاسم أو الواجهة الخلفية لأنها غير منتجة ولا تحقق إيراداً كما أنها ليست على اتصال بالنزلاء، وكل هذا لا يعني أنها أقل أهمية من الأقسام التشغيلية، بل لا يمكن لأحدهما أن يعمل دون الآخر، بل وحسب أسلوب النظم فإنهما يتفاعلان ويتكاملان لتقديم أفضل خدمة للزبائن وكل خطأ أو تقصير في أحدهما أو أي قسم من أقسام الفندق سيعود بالضرر على الفندق كله.

أولاً- الأقسام التشغيلية:

وتقسم إلى قسمين رئيسيين منتجين وهما:

1. قسم المكاتب الأمامية (قسم الاستقبال):

حيث المكاتب الأمامية Fornt office يلعب الانطباع الأول لدى الضيوف، دوراً عظيم الأهمية، في مدى قبول المنتج الذي سوف يقدم لهم، كما أنه يحدد مدى الاتساق بين ما تم رسمه في أذهانهم عن الفندق، وبين ما هو موجود على المستوى الواقعي.

وسمي بالمكاتب الأمامية لكونه في مواجهة الفندق وهو المسؤول عن التعامل مع الزبائن منذ دخولهم وحتى مغادرتهم،حيث ستكون هذه الوحدة هي همزة الوصل بالوحدات الأخرى التي يتلقى منها الضيوف إشباع، كما أنه يُعدُّ القسم الأكثر أهمية من حيث الإيرادات والربحية.

ويتفرع عن إدارة هذا القسم عدة دوائر أو مكاتب هي:

- **قسم الاستقبال Reception:** مهمة هذا القسم يقوم باستقبال الضيوف بالابتسامة ويرحب بهم وعمل اللازم نحو الإقامة وكذلك تنظيم الخدمة الخاصة بهم وتحديد الغرف لهم وكذلك يقوم باستلام البريد والتلغراف والتلكس الخاص بالضيوف والحجز طلباتهم وتسليمهم مفاتيح الغرف ، كما أنه مسوؤل عن فتح حساب باسم النزيل في لوحة إعلان الغرف وتعد من الأقسام المهمة لأنها تعطي الانطباع الأول للعملاء عن الفندق وخدمته.
- **قسم الاستعلامات:** ويختص بالرد على استفسارات وأسئلة الضيوف النزلاء بالفندق وتتمثل **مهامه في:**

- تزويد النزلاء بالمعلومات عن ملاهي المدينة والأجور فيها، والمتاحف بأنواعها والأماكن الأثرية، والمعالم السياحية والرئيسية للمدينة.
- وكذلك التعريف بالمناطق السياحية والمسافات إليها وتقديم المعلومات للغرباء من غير النزلاء.
- كما أنه معني بالتعريف بالفندق وبالخدمات التي يقدمها بالتعاون مع الاستقبال.
- تسهيل خدمات رجال الأعمال، الاهتمام بالشخصيات الهامة والضيوف المترددين على الفندق،
- التعاون مع باقي أقسام الفندق لتقديم أفضل خدمة ممكنة لضيوف الفندق،
- الكشف الدوري على لوحة الفندق،
- تقديم كافة الخدمات التي يرغبها الضيوف مثل حجز المسارح والسينمات وأماكن اللهو وتذاكر الطيران والبواخر،
- إحضار وتوزيع الصحف والمجلات من الجنسيات المختلفة وباللغات الدولية،
- استلام وتوزيع البريد من رسائل وبرقيات وتلكس وفاكس وطرود وحفظها في خانة الغرفة بلوحة المفاتيح أو إرسالها إلى الغرفة أو إلى عنوان الضيف.
- العناية بممتلكات الضيوف.

- **قسم حجز الغرف: (Room Reser Vetoing)**

يعبر عن الحجز بأنه مجموعة القواعد والإجراءات التي تحددها منظمة الضيافة، ومن خلالها يتأكد الضيف، من ضمان وجود مكان (غرفة/ جناح) خاص به للإقامة.

ويجب قبول أو رفض الحجز بواسطة قسم الحجز في إدارة الفندق، وإبلاغ الضيف بذلك، وفي حالة قبول الحجز، يسجل في السجل المعد لذلك، لتحقيق رغبة الضيف أولاً، وتحقيق الرقابة الأدائية في هذا المجال.

أنواع الحجز:

- حجز الأفراد Individuals.
- حجز المجموعات Groups ويتم بواسطة وكالات السفر والسياحة.

- **قسم صيرفة المكاتب الأمامية:** يتبع إدارة الحسابات وهو مسئول عن محاسبة الضيوف على ما تنالوه من الأطعمة ومشروبات وكذلك تنظيف الملابس. ويقوم بتحويل العملات الأجنبية إلى العملات المحلية وحسب العملات المتعامل به في القطر، ويتم ذلك بالتنسيق مع المصارف الحكومية كما يقوم بوظائف أخرى بالتعاون مع الاستقبال يفتح الحسابات للنزلاء والتعريف بالخدمات المصرفية داخل القطر.

- **قسم الإشراف الداخلي وخدمة الغرف (التدبير المنزلي): House Keeping Department**

يعد قسم الأشراف الداخلي من الأقسام التي تحتاج إلى مجهود ونشاط كبير في العمل لأنه يقوم بنظافة الغرف والأماكن العامة والمطاعم والبارات والمكاتب وغيرها من الأماكن مثل أثاث الفندق ودورات المياه والممرات وكذلك الإلمام بمعرفة الإسعافات الأولية. وقد يكون لكل طابق قسم خاص بخدمة الغرف وقد يكون لكل الفندق حسب حجمه وتنظيمه.

- ويتضمن هذا القسم على التسلسل الوظيفي التالي:

مدير قسم الإشراف الداخلي – مساعدة مدير – رئيس مشرفي غرف– مشرفات غرف– عمال نظافة– رئيسة قسم البياضات–، (مسؤولية الخياطة).

- **قسم الغسيل والكي: Landry Department**

ويتعاون هذا القسم مع قسم الإشراف الداخلي على خدمة الغرف، ويقوم بتنظيف أغطية الأسرة والملابس للعاملين إضافة إلى ألبسة النزلاء. ويقوم بالكي أيضاً للعاملين بالفندق وللنزلاء وقد تكون خدمته مأجورة.

- **قسم الهاتف: TELEPHONE DEPARTMENT**

ويكون مسؤولاً عن تأمين الاتصالات داخل الفندق وخارجه للعاملين بالفندق وللنزلاء، وقد يكون مقسم الهاتف آلياً وبالتالي فيكون دور العامل فيه ضيقاً كما أنه مسؤول عن تأمين الاتصالات الدولية للنزلاء.

- **قسم البريد والبرق والتلكس والفاكس:** ويقوم بتقديم الخدمات الأخرى كإرسال الرسائل أو البرقيات أو الرسائل المرسلة على الفاكس....
- **قسم الحاسب:(calculating Department):**

وقد أصبح ضرورة لا بد منها لكل فندق وينزل عليه أسماء النزلاء أو يستخدم لحفظ ملفات العاملين، كما أنه يرتبط بكافة الأقسام التشغيلية والمساعدة لضرورته وأهميته وقد يكون لكل قسم حاسب خاص لإنجاز أعماله بسرعة ودقة.

2. قسم الأطعمة والمشروبات: Food And Beverage Department

قسم الأطعمة والمشروبات من أهم الإدارات بالفندق، ومهمتها القيام بخدمة الضيوف الذين يستخدمون المطاعم والحفلات والملهى الليلي والبارات.....الخ.

ويتوقف نجاح هذه الإدارة على المطبخ وكيفية عمل قوائم الطعام والخدمة التي يقوم العاملين ومتابعة المبيعات. ويقسم إلى عدة أقسام فرعية:

2) **قسم المطعم:(restaurant)** ويكون مسؤولا ًعن ترتيب الطاولات والأواني والكؤوس وشروط الترتيب والتصنيف للطعام، كما أنه مسؤول عن المشروبات الأخرى.وقد تقدم جميعها في المطعم وقد يكون لكل من هذه المشروبات صالات خاصة كصالة الشاي مثلاً ... ويتعاون مع قسم الإشراف والخدمة للتنسيق فيما بينها لتقديم الخدمات في الوقت المناسب

3) **قسم المطبخ:(cookhouse)** ويكون مسوؤلاً عن الطهي وعن أصناف الأطعمة التي ستقدم، وكثيراً من الفنادق قد تحصل على شهرتها نتيجة لأنواع الأطعمة والأطباق التي يقدمها المطعم،ويتعاون مع قسم المشتريات لتأمين الطلبات بالنوعية والكمية المناسبة، وفي التوقيت المناسب، ويتعاون مع قسم المخازن لتخزين الخضروات والفواكه والمعلبات....

4) **قسم البارات:(barroom)** قد يكون هناك قسم واحد مسوؤل عن المشروبات، وقد يكون هناك عدة صالات أو بارات واحد لخدمة البنذة وآخر للبيرة ، وقد يكون البار لخدمة زبائن الفندق حصراً ، أو للخدمة العامة وهو مسوؤل عن أنواع المشروبات ونوعيتها وكوؤسها وطريقة تقديمها.

5) **قسم الحفلات:(reception)** وهو قسم مسوؤل عن صالات الأفراح والمؤتمرات والندوات ... وقد يكون هذا القسم ملحقاً بالمكاتب الأمامية، ولكن غالباً ما يلحق بقسم الأطعمة والمشروبات كون الحفلات يتم فيها تقديم الأطعمة والمشروبات.

6) **قسم الأشراف والخدمة:(supervision)** وهذا القسم يكون مستقلاً ليقوم بخدمة المطعم والبارات والحفلات وصالات الشاي والاستقبال ويكون مرتبطاً وملحقاً بكل من المطعم على حدة والبار ... وهو على ارتباط وثيق بالأقسام السابقة ويعد ّالواجهة لها وقد يكون شكل تقديم الخدمة أهم من الخدمة نفسها.

3. الأقسام المساعدة:

جدير بالذكر أن الأقسام المساعدة لا تقل أهمية عن الأقسام التشغيلية، ولكن يتعاون معها لتقديم الخدمات للنزلاء بأفضل طريقة ويقسم إلى الأقسام التالية:

1- قسم إدارة المبيعات: Sales Department

فمن خلالها تظهر الفنادق في الصورة من حيث نجاح حجم المبيعات، والهدف الرئيسي لهذه الإدارة هو العمل على جذب المزيد من العمل داخل الفندق وزيادة نسبة الإشغال وذلك عن طريق الأفواج السياحية، والرحلات الخاصة والمؤتمرات حيث أن نسبة الإشغال يقوم بها مجموعة من الأفراد يعملون على ترويج جميع تسهيلات الفندق وخدماته وتقريب المسافة بين العملاء والفندق وعمل العرض الجذاب لإغرائهم وجذبهم للفندق.

وتقوم إدارة المبيعات على الأسس التالية:

1- معرفة السوق وما يدور فيه.
2- عنصر المنافسة بين الفنادق.
3- الأسعار والخدمات.
4- ارتباط المبيعات بالتسويق.
5- ما هو المطلوب بالنسبة للنزلاء وما يترددون عليه.
6- الاتصال بالشركات الجديدة التي لم يتعامل الفندق معها.
7- الابتكار والتجديد.
8- إقامة المعارض للشركات العالمية المعروفة لزيادة عدد العملاء.

2-قسم إدارة التسويق: Marketing Department

تقوم الإدارة على تحسين الكفاية لرغبات السوق كوسيلة فعالة من وسائل الاتصال بين الفندق ونزلائه وكذلك الشركات السياحية والمجموعات لزيادة الإقبال على المنشآت الفندقية ويعمل التسويق على زيادة المبيعات ويرتبط ارتباط وثيق

بالعلاقات العامة. كما يقوم التسويق (**Marketing**) بالكشف على فرص البيع والتطوير في السوق ومعرفة شعور النزلاء تجاه الفندق وجذبهم عن طريق كرم الضيافة والمجاملات ومعرفة نوعيات وطلبات العملاء والرد على الأسئلة. كما أنه مسؤولاً عن مخازن البيع داخل الفندق، وعن أسعار المواد والأطعمة في الفندق.

3- قسم الأمن والسلامة: Security & Safety Department

تتلخص مهمة هذا القسم في المحافظة على الأمن داخل الفندق والعمل على عدم فقد أو ضياع أية ممتلكات خاصة بالنزلاء أو الفندق . والمسؤول عن هذا القسم مدير الأمن ويعاونه عدد من المساعدين لهم خبرات طويلة في هذا المجال وعادة ينقسم المساعدين لضباط أمن وحراس للأمن وقسم الأمن يحتاط دائماً ويكون على دراية كاملة بالقانون والضبط والكفاءة العالية والنظام فعلى إدارة الفندق توفير الاحتياجات اللازمة من أجهزة ومعدات حتى يتسنى لقسم الأمن العمل على الوجهة الأكمل.

كما ظهرت إدارة السلامة في الفنادق نظراً لازدياد نسب الإجرام والحوادث في داخل الفنادق.

تعني إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعني بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق وليس لها علاقة بالأمن أو الشرطة الخارجية إطلاقا ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها من وقت لأخر وخاصةً في حالة المؤتمرات أو استضافة الفندق لضيوف سياسيين مهمين أو رؤساء دول....الخ.

يتم تعيين الموظفين هذا القسم دائماً من يكون لديه خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن أو في ضباط الشرطة أو الجيش أو الأمن المتقاعدين.

4- قسم إدارة العلاقات العامة: Public Relation Department

هي إحدى الإدارات الهامة التي دخلت في عالم الفنادق حيث أنها مرآة الفندق أمام الشخصيات الهامة. وتقوم هذه الإدارة على أسس وعناصر أهمها هو التعـرف على رجال الأعمال وتوطيد العلاقة بين الفندق ومسوؤلي الشركات المختلفة وكذلك مسؤولي الحكومة واكتساب ثقتهم.

وتختص إدارة العلاقات العامة بعمل الدعاية اللازمة للفندق بوسائل الإعـلام المختلفة.

الدعاية الداخلية:

1- عن طريق النشرات وتوزيعها داخل المطعم وغرف النوم والأماكن التي يتردد عليها العملاء مثل المكتبات ومحلات الزهـور والأمـاكن التجاريـة وهـذه النشرات توضح أنواع القاعات الموجودة بالفندق والأنشطة والخدمات للنزلاء.
2- عن طريق الملصقات الكبيرة التي تعرض في الشوارع الرئيسية.
3- عن طريق التليفزيون و دور النشر والمحلات .

فمن خلال إدارة العلاقات العامة يسهل للعميل معرفة ما تقدمه الفنـادق مـن خدمات وتسهيلات والعمل على ترغيب العملاء في التردد دائماً فالإعلان مهم جداً في الفنادق فبدونه لا ترتفع نسبة الأشغال، وكذلك ينقل للمستهلك نوعية الخدمة مع توضيح عنصر المنافسة بين الفنادق.

5- قسم إدارة الحسابات: Accounting Department

إدارة الحسابات من الإدارات الهامة في الفنادق. وتختص بتسجيل القيود فـي دفاتر اليومية ودفتر الأستاذ والحسابات الختامية وإعداد الميزانيـة لبيـان المركـز المالي للمنشأة الفندقية، ويتعاون مع المالية كما أنه مرتبط بتسعير الخـدمات فـي الفندق وإظهار نقاط الضعف والقوة في تقديم الخدمات من الناحية الاقتصادية، وقد يقوم بدور تنسيقي بين المحاسبين في مختلف الأقسام.

6- قسم المخازن: Store Department

عند إنشاء المخازن يجب مراعاة قربها من قسم الاستلام وكذلك من المطبخ.

- المواصفات المطلوبة في قسم المخازن :

1. التأكد من وجود التهوية.
2. التأكد من وجود إطفاء الحرائق.
3. عدم وجود الرطوبة.
4. يجب أن تكون الأبواب لا تسمح بدخول الذباب وغيره من الحشرات.
5. يجب أن تكون المخازن محكم لا يمكن تسرب أي شيء منها.
6. يراعي وجود موازين بالمخزن.
7. يجهز بأرفف متحركة.
8. النظافة التامة للحوائط والثلاجات ....
9. ابتعاد المخازن عن الحرارة الشديدة.
10. عدم وضع الأطعمة تحت الأرض.
11. التأكد من وجود التاريخ على الأطعمة والمشروبات (تاريخ الإنتاج)
12. يجب أن تكون المخازن بعيدة عن المياه.

7- قسم إدارة المشتريات: Purchasing Department

تختص إدارة المشتريات كل ما يلزم الفندق من المشتريات المختلفة مع مراعاة شراء أجور أصناف بأسعار معتدلة ويتولى إدارة هذا القسم مدير المشتريات ويعاونه مندوبين مشتريات.

- مهام قد توكل إلى قسم المشتريات:

1- النقل- نقل المواد المشتراة إلى الفندق.

2- الاستلام- استلام المواد المشتراة.

3- التفتيش- تفتيش وفحص المواد المشتراة.

4- التخزين.

5- السيطرة على الخزن.

6- التخلص من البضاعة الفائضة والمواد الخردة.

8- قسم الصيانة (الهندسي): (conservancy)

وهو القسم الذي يتوافر فيه المهندسين والفنيين وعمال الصيانة من الكهربـــاء وصيانة الأدوات الصحية، وأجهزة التكييف، والتليفون، ومختلف الأجهزة والوسائل الإنشائية والمعمارية والميكانيكية والكهربائية. ولكل تخصص منهـا طــاقم فنـــي متخصص يعمل بصفة منتظمة، وعادة ما يكون عملهم بنظام الو رادي لتغطية مدة أربعة وعشرين ساعة يومياً.

9-قسم شؤون العاملين والتدريب: Personnel Department

مسوؤل عن العاملين في الفندق من حيث التعيين وتحديد أجورهم وتـــدريبهم وتنميتهم وتنمية قدراتهم الذاتية، كما أنه مسوؤل عن الحـــوافز والترقيــــة والنقـــل، إضافة لحفظ سجلات العاملين وتقويم الوظائف وأداء العاملين وتوصيف الوظـــائف إضافة لتقديم الخدمات الثقافية للعاملين وتطويرهم.

10- قسم المالية والخزينة: (finance And chest)

وهو المسئول عن إدارة الأموال وعن التخطيط المـــالي وتـــوفير الأمـــوال اللازمة لتشغيل الفندق، وتأمين الطلبات، كما أنه مسوؤل بالتعاون مع الحسابات عن دراسة النسب المالية، وتحديد المركز المالي للفندق ورصيده في المصرف والأموال (السيولة) الجاهزة لديه، كما أنه مسوؤل عن مدى ربحية الأقسام وإعداد الميزانيات التقديرية والإشراف على أمناء الصناديق والمحاسبين والمســـوؤل عـــن الصـــرف وإعداد الرواتب للعاملين....

11- قسم الخدمات الطبية والعيادة (clinic)

وبعض الفنادق الكبيرة توفر خدمة طبية جيـــدة وعيـــادة علاجيـــة للنـــزلاء والعاملين بالفندق والبعض يكتفى بالعلاج السريع ثم الاتصال الفوري بالإسعاف أو المستشفى في الحالات الحرجة.

12- الكراج والسيارات: (Cars Department)

ويختص هذا القسم بالحركة والنقليات سواء لعربات المـــواد والمـــوردات أو لنقل النزلاء في سيارات كبيرة أو صغيرة وسيارات نقل الموظفين والعمال. وتزداد أهميته في حالة الفنادق المتواجدة خارج المدن.

13- أقسام القطاع الخاص والمحلات المؤجرة:(Sector private)

وبعض الفنادق تلحق بها قسم أو أقسام للقطاع الخاص الذي يسمح له بـــالبيع وتقديم الخدمات غير المتوافرة داخل الفندق نفسه. مثل محلات الحلاقة والكوافيرات والبدي كير للسيدات.

- كما يمكن أن يتبع هذا القسم محلات خاصة للعاديات والتحـــف والهـــدايا ذات الطبيعة المتميزة للمدينة أو البلد المتواجد فيها الفندق. وعلـــى ســـبيل المثـــال محلات خان الخليلي في جميع الفنادق الكبيرة.

14- قسم الصحة والرياضة:(Health And Sport Department)

وهذا القسم يمثل الركن الصحي ورعاية النزلاء وصالة الجمنـــزيم، وحمـــام السباحة وملاعب التنس ...وسواء كان للنزلاء أو غيـــرهم مـــن الأجانـــب الـــذين يفضلون الاستفادة مـــن هـــذه الخدمـــة، ويلحـــق بهـــذا القســـم وحـــدة التـــدليك **(solidification facial)** وحمامات السونا، وحمامات الجاكوزي،وغيرهـــا مـــن صالات رياضية الأخرى.

◆ **وصف الوظائف الفندقية:**

قبل البدء بوصف الوظائف والتي يتربع على رأسها المدير العام يمكن القول، إن وظيفة المدير العام هي أهم عنصر فعال في الفندق، ولذلك يجب أن تتوافر فيه صفة القيادة حتى يكون عمله ناجحاً، ونتيجة لأهمية توصيف الوظائف والعمال الفندقية وأهمية تبادل العاملين الفندقيين المهرة تبادلاً فقد قام بعض الاختصاصين في عملية الوصف والتصنيف الوظيفي بناءً على توصية منظمة العمل الدولية رقم(86) بوصف وتوصيف الوظائف الفندقية عالمياً ومعادلتها بين جميع الدول، وبالتعاون مع جمعية الفنادق الدولية واتحاد مديري الفنادق الإيطالي وبإشراف الدكتور فيليبي الجنير الدولي في الفنادق على مقارنة (98) وظيفة فندقية من مدير عام الفندق إلى عامل الصيانة في (17) دولة أوربية مختلفة.وسنقوم بشرح وتوضيح المؤهلات والصفات الشخصية المطلوبة، إضافة الواجبات والمسؤوليات لبعض الوظائف الأهم والتي يمكن وجودها في الفنادق عامةً.

الوظائف الفندقية (حسب التصنيف العالمي)[1]:

1. مدير عام الفندق.
2. نائب المدير العام.
3. رئيس قسم الأفراد.
4. مشرف إداري للعاملين.
5. رئيس القسم الاستقبال.
6. مساعد الاستقبال.
7. رئيس المالية.
8. أمين الفندق.
9. مساعد أمين الفندق.

---

[1] نشرة منظمة العمل الدولية – 1987.

10. سكرتيرة.
11. خطاط.
12. كاتب.
13. كاتب اختزال وطابعة.
14. مستقبل النزلاء/ خارج الفندق.
15. حمال حقائب.
16. مراقب.
17. مساعد مراقب.
18. رئيس حسابات الاستقبال الجارية.
19. موظف في حسابات الاستقبال الجارية.
20. مساعد موظف في حسابات الاستقبال الجارية.
21. رئيس المخزن.
22. أمين المخزن.
23. كاتب حسابات المخزن.
24. مراقب عاملين.
25. مساعد مراقب العاملين.
26. كاتب مخزن صباحي.
27. مساعد في المخزن.
28. أمين الكراج.
29. مساعد أمين الكراج.
30. رئيس بوابين.
31. بواب.
32. بواب ليلي.
33. حارس ليلي.

34. مساعد بقسم البوابين.
35. المشرف على بريد الفندق.
36. منادي السيارات.
37. عامل تلفون.
38. عامل اتصالات.
39. عامل المصعد.
40. صبي البواب.
41. موظف استقبال المحطات.
42. سائق.
43. ملاحظ غرفة المعاطف.
44. عامل لخدمة النزلاء الشخصية.
45. مدير المطعم.
46. رئيس خدمة المطعم.
47. رئيس خدمة الموائد.
48. رئيس خدمة الصف.
49. رئيس الخدمة.
50. مشرف اللحوم بالمطعم.
51. رئيس خدمة الأنبذة.
52. مساعد خدمة الصف.
53. عاملة مائدة.
54. عامل خدمة الصف.
55. عامل المائدة.
56. مساعد عاملة مائدة.
57. عامل بخدمة الموائد.

58. عامل بمطعم العاملين.
59. رئيس خدمة البار.
60. مساعد بخدمة البار.
61. مشرف على حفظ طلبات البار.
62. رئيس خزينة المطعم (البار).
63. مساعدين خزينة المطعم (البار).
64. رئيسة المشرفات على الغرف.
65. مساعدة رئيسة المشرفات على الغرف.
66. عامل بخدمة الطوابق.
67. مساعد عامل بخدمة الطوابق.
68. مشرف على الغرف.
69. مساعدة مشرفة على الغرف.
70. عامل تنظيف الأحذية.
71. رئيس الطهاة.
72. مساعد رئيس الطهاة.
73. رئيس قسم من أقسام المطبخ (صلصة، مأكولات باردة، مشويات، فطائر، أسماك، حساء، مثلجات، محشيات).
74. مناد لنقل طلبات المطعم.
75. طاه.
76. مساعد لرئيس الطهاة.
77. مساعد طاه.
78. طاهي العاملين في الفندق.
79. عامل في المطبخ.
80. عامل الغسيل الأواني والأوعية.

81. عامل غسيل الفضية.
82. عامل نظافة المطبخ.
83. عامل في المقهى.
84. مساعد عامل في المقهى.
85. رئيسة قسم البياضات.
86. عامل كيّ ملابس.
87. مساعد كيّ ملابس.
88. رئيسة مغسلة البياضات.
89. مساعدة بمغسلة البياضات.
90. عاملة بمغسلة البياضات.
91. مشرفة على غرفة العاملين في الفندق.
92. مساعدة رئيس قسم البياضات.
93. مشرفة على العاملين في الفندق.
94. عاملة إضافية لنظافة أقسام المطبخ والقهوة.
95. مساعد بكراج الفندق.
96. المشرف على الفيلات.
97. البستاني.
98. عمال الصيانة.

ويمكن توضيح أهم عشرين وظيفة أساسية في الفندق[1]:

1) مدير الفندق General- Manager (G.M):

الصفات الشخصية:

- أن يكون حسن المظهر والسلوك والتصرف.

---

[1] مجلة الفندق العربي، القاهرة، العدد 3، 4، لسنة 1964.

- سريع البديهة والتكييف للقيام بأي عمل تفرضه ظروف الفندق.
- أن يكون متزناً قوي الشخصية وقادراً على حل المشكلات بسرعة وكفاءة.
- يتميز بالذوق السليم واللباقة.
- ذو مستوى عالٍ من التعليم العام والمتخصص مع خبرة واسعة لكل أدوات وأجهزة وأعمال الفندق.
- أن يتقن ثلاث لغات عالمية على الأقل أو اثنين أحداهما الإنكليزية.
- خبرة عملية ونظرية في الإدارة الفندقية والسياحية.
- أن يتميز بعلاقاته الإنسانية مع العاملين بالفندق.

الواجبات والمسؤوليات:

- أن يخطط وينظم ويوجه ويراقب نشاط الفندق ويفوض سلطاته إلى رؤساء الأقسام حسب الموقف.
- أن يكون مسئولا عن خلق الطابع الذي يميز الفندق والطراز الذي يعرف به (شخصية الفندق).
- أن يكون مرناً ويعمل على تطوير برامج الفندق وتعديلها كلما دعت الحاجة والضرورة .
- يشرف على تطبيق لوائح الفندق والقواعد التي تنظم عمل الفندق.
- يشرف على التعين والفصل للعاملين في الفندق.
- أن يقيم علاقات طيبة ودائمة مع الوكالات السياحية والهيئات السياحية لضمان عدد مجزٍ من النزلاء.
- أن يقيم علاقات طيبة ودائمة مع السلطات المحلية لكسب تقديرها ورعايتها.
- أن يكون مسئولا عن تحقق أهداف الفندق ونتائج نشاطه.

2) نائب مدير الفندق Assistant General Manager

الصفات الشخصية:

هي الصفات المطلوبة نفسها في شاغل وظيفة مدير الفندق.

الواجبات والمسؤوليات:

- يتعاون مع المدير الذي يفوض له بعض سلطاته ومسؤولياته وبعض أقسام الفندق وقد يكون هو المسؤول عن إدارات الأفراد كما في اليونان وايرلندة.
- يقوم مقام المدير في جميع اختصاصاته عند غيابه أو أي مانع يمنعه.
- سلطة نائب المدير تمتد إلى جميع أقسام الفندق وحسب الثقة التي يمنحه إياها المدير.

3) رئيس قسم الأفراد **Staff Department Manager**

الصفات الشخصية:

- يجب أن يتصف بقوة الشخصية والحزم والعدالة.
- ثقافة عامة واسعة ودراية تامة بأعمال الفندق وأقسامه.
- معرفة جيدة في التشريعات النقابية والقانونية التي تتعلق بالعاملين.
- أن تكون علاقاته مع العاملين طيبة وتتميز بالعلاقات الإنسانية.

الواجبات والمسؤوليات:

- يكون مسؤولاً عن اختيار العاملين في الفندق بدقة ويقترح فصلهم إذا اقتضى الأمر ذلك.
- أن يمارس سلطته وصلاحياته على جميع العاملين بالفندق، ويراقب سلوكهم ونظامهم وأداءهم لواجباتهم.
- ينسق بين أنشطة العاملين بالفندق ويحقق تعاوناً بينهم.
- يشرف على قواعد العمل العامة ونوبات العمل لكل قسم من أقسام الفندق بالتعاون مع رئيس القسم.
- يحدد أيام الراحة الأسبوعية والأجازات ويوافق عليها.
- مسئول عن شكاوي العاملين وطلباتهم وعليه أن يهتم بها.

4) رئيس قسم الاستقبال Head Receptionist

الصفات الشخصية:

- حسن المظهر والتصرف ويتميز بالكياسة واللباقة،وبالقدرة على الإقناع.
- تعليم عالٍ ومتخصص مع معرفة ودراية بالأخلاق والعادات والأذواق ونظم الحياة وقواعد السلوك في أهم دول العالم.
- معرفة ودراية بقواعد تحويل العملات وبالنشاط التجاري بصفة عامة.
- أن يكون حسن الذاكرة ومعرفة جيدة بأعمال الفندق وأقسامه، وبالمناطق السياحية وطرق المواصلات إليها.
- أن يتقن ثلاث لغات أجنبية عالمية على الأقل.

الواجبات والمسؤوليات:

- يمارس سلطته على العاملين في قسم الاستقبال والسكرتارية والبوابين.
- يشرف على حركة النزلاء في الفندق عند نزولهم ومغادرتهم.
- مسئول عن حركة الإشغال بالفندق،ويجيب عن الخاصة الطلبات (بالاتفاق مع مدير الفندق) بحجز الغرف والأجنحة.
- أن تتوفر لديه المقدرة بالحكم على النزلاء حكماً يمكنه من تقديم الخدمات المناسبة لهم، وأن يتفادى بكياسته وأدب قبول نزلاء غير مرغوب فيهم.
- يستقبل النزلاء الجدد وأن يصحبهم إلى الغرف التي حجزوها، وأن يلقي نظرة على هذه الغرف للتأكد من تجهيزها.
- أن يقدم بكياسة كل المعلومات التي تهم النزيل، ويتحرى بلباقة عن المدة التي يحتمل أن يقضيها النزيل بالفندق.
- لديه الصلاحيات التي تمكنه من منح النزيل تخفيضاً في أسعار الغرف أو خصماً على فاتورته وفق مصلحة الفندق.
- أن يؤمن حاجات النزلاء الخاصة ورغباتهم (بالتعاون مع المدير) ويزود مرؤوسيه بالبيانات الوافية عن حركة النزلاء.

- أن يصدر التعليمات إلى رئيسه المشرفات بشأن تنسيق الغرف والأجنحة وترتيبها وتزيينها.
- أن يقدم للنزلاء الذين يغادرون الفندق تحيات الإدارة، وألا يهمل أية مجاملة تجعلهم يحتفظون بذكرى طيبة عن الفندق.

5) رئيس قسم المالية Head Cashier

الصفات الشخصية:

- أن يتميز بالأمانة ويتصف بيقظة الضمير، وأن يكون منظماً ودقيقاً في عمله.
- خبرة عملية ونظرية في الحسابات وثقافة عامة جيدة.
- أن يكون على دراية بالغات الأجنبية الرئيسية، وأن يكون سمحاً وكيّساً في تصرفاته.

الواجبات والمسؤوليات:

- أن يقيد جميع العمليات النقدية، ويعد المستندات الخاصة بها وتسجيلها بالدفاتر.
- أن يكون مسؤولاً عن عهدة الخزينة التي تسلمها الإدارة إليه.
- أن يراجع الفواتير الخاصة بالنزلاء ويتأكد من سداد قيمتها.
- أن يقوم بإجراء عمليات التحويل للعمليات وفقاً للنشرات الرسمية.
- قبول الشيكات والكمبيالات وجميع وسائل السداد بعد التأشيرة عليها. وإجراء عمليات السداد المستحقة على الفندق وحسب تفويض الإدارة له بذات.
- أن يودع يومياً في خزينة الفندق العامة جميع المتحصل في اليوم السابق.
- أن تكون دفاتر الخزينة مطابقة لحركة النقدية يوماً بيوم مع الاحتفاظ بالمستندات المؤيدة للعمليات النقدية ومراجعتها.
- قبول الودائع الثمينة الخاصة بالنزلاء وإعطاء إيصال بها، ويرجع إلى المدير إذا تجاوزت قيمة الوديعة المبلغ الذي تغطيه شركة التأمين.
- يحل محل رئيس الاستقبال عند غيابه.

1) أمين الفندق Translator (Correspondence Clerk)

الصفات الشخصية:

- تعليم جيد ودقة ومعرفة بثلاث لغات على الأقل.
- خبرة عملية جيدة في المراسلات التجارية بلغة الفندق وباللغات الأجنبية التي يعرفها.
- خبرة جيد بالاختزال والحاسب الآلي.

الواجبات:

- يتولى جميع المراسلات الخاصة بالفندق مع النزلاء ووكالات السياحة والموردين..الخ. باللغات الرئيسية.
- يحتفظ بسجل للمراسلات، أي سجل للصادر والوارد.

2) مراقب الفندق Head Control

الصفات الشخصية:

- الأمانة والاتزان والضمير اليقظ.
- لديه خبرة إدارية ومعرفة دقيقة بأقسام الفندق وأعماله وبالسلع التي تهم الفندق.
- لديه خبرة فنية بأعمال الصيانة والإصلاحات الرئيسية في الفندق، وعلم تام بآخر أسعارها.

الواجبات:

- أن يشرف على الناحية الإدارية لكل أقسام الفندق.
- أن تتابع مهمات الفندق وتسليمها إلى الأشخاص أصحاب العلاقة بموجب إيصالات وتقييد ذلك في السجلات.
- أن يتحقق من صحة دفاتر الجرد وتطابقها مع موجودات الفندق والأدوات والمخازن ويخطر عن أي عطل أو كسر...ويتابع إصلاحه ويحدد المسؤول عن ذلك.

- أن يخطر مدير الفندق مباشرة بكل ما يتعلق بحركة الفندق الإدارية والتأكيد على الأقسام التي تتطلب عناية خاصة.

3) **رئيس حسابات الاستقبال الجارية Head Bill Office Clerk**

الصفات الشخصية:

- حسن المظهر والتصرف.
- أن يتميز بالذكاء وقوة الملاحظة والسرعة في اتخاذ القرارات.
- تعليم عام جيد ومعرفة إدارية جيدة بتنظيم الفندق وأقسامه.
- دراية بثلاث لغات على الأقل.
- دراية عملية كافية بحسابات الفنادق ومراسلاتها.

الواجبات:

- يقيد جميع الطلبات الخاصة بالنزلاء في دفتر اليومية طبقاً للطلبات التي يتلقاها من رؤساء الأقسام.
- يقيد كل ما يتعلق بخدمة نزلاء الفندق، ويلخص في نهاية اليوم البيانات الثابتة في دفتر اليومية.
- يعد مطالبات الفندق الموجهة إلى النزلاء.
- يمسك الدفتر الخاص بالنسبة المئوية المستحقة للعاملين في الفندق.
- يقيد جميع المطالبات الخاصة بنزلاء الفندق في كل أسبوع، ويخطر رؤساءه بما لم يتم سداده منها.
- يقيد في السجل الخاص حركة النزلاء الأجانب في اليوم السابق.
- يخطر رئيس الاستقبال بأي تأخير في إصدار مطالبات الأقسام المختلفة للنزلاء
- أن يكون مسؤولاً عن واجباته أمام رئيس الاستقبال.

4) رئيس المخزن Head Story Keeper

الصفات الشخصية:

- إحساس متجاوب بالمسؤولية وأمانة والاتزان.
- دراية كاملة بالسلع المختلفة وخبرة بالمواصفات الخاصة بالمأكولات ووسائل حفظها، وكذلك بأهم والفواكة والخضر وأماكن الحصول عليها بمجرد نضجها.
- أن يكون على معرفة بأسعار السوق ولديه الخبرة في عمليات الشراء والتفاوض على الأسعار.

الواجبات:

- يتولى كل الشؤون الخاصة بالمخازن بعناية تامة ودقة.
- أن يزور الأسواق ويتحقق من أفضل الشروط للشراء.
- أن يتحرى في مختلف أقسام الفندق عن جودة السلع المشتراة، وتقدير النزلاء لها، ورأيهم فيها، ومدى التوفير بسبب استخدامها.
- يقوم بإعداد عقود الشراء وعرضها على مدير الفندق لمراجعتها وتوقيعها.
- يتولى شراء السلع منفرداً وبالتعاون مع رئيس الطهاة وفق المبالغ المرصودة لذلك وحاجة الفندق.
- يراقب تخزين السلع والمحافظة عليها ويمسك دفتر الإيصالات ومستندات التوريد والاستجرار من المخزن إلى الأقسام وبالعكس.
- يمسك دفتر جرد المخزن باستمرار ويومياً لمعرفة السلع الموجودة فعلاً في المخازن وكهوف المشروبات ويسد النقص فوراً.
- يعد جدولاً لاستلام المواد وتسليمها وتوزيعها حتى تتم هذه العملية دون إعاقة لسير العمل.

7- أمين مستودعات الأنبذة Celler man

الصفات الشخصية:

- حساسية عالية ودقة في التذوق والشم.

- دراية تامة بأنواع الأنبذة وخصائصها.
- دراية طيبة بالخمور وخاصة بقواعد حفظها.

الواجبات والمسؤوليات:

- أن يكون مسؤولاً عن الأنبذة التي في عهدته وعن حفظها وكذلك تعبئتها بكل عناية إن تطلب ذلك.
- مراقبة وضبط درجة حرارة أجزاء الكهف وحسب نوع الأنبذة.
- تسليم الأنبذة والمشروبات الكحولية والمياه المعدنية وغيرها التي يحتاجها المطعم والبار وفق إيصالات معتمدة.
- أن يمسك دفتراً خاصاً بحركة الكهف يوماً بيوم وفقاً لأنواعها.
- يخطر رئيس المخزن عن احتياجاته ويدون ذلك في دفتر خاص، عند طلبها وعند استلامها.

8- رئيس البوابين **Head Porter**

الصفات الشخصية:

- مظهر حسن وسرعة بديهة واتزان وذاكرة قوية وفراسة تمكنه من اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة.
- يتكلم أهم اللغات الأجنبية بطلاقة وعلى دراية تامة بنفسية وعادات النزلاء من مختلف البلاد.

الواجبات والمسؤوليات:

- يدير ويشرف على فروع قسم البوابين، ويعطي أوامر واضحة ودقيقة لمرؤوسيه.
- أن يحيي النزلاء ببشاشة عند وصولهم وأن يصحبهم إلى مكتب الاستقبال.
- أن يتأكد من إدراج اسم النزيل في السجل الخاص، وأن الأمتعة الخاصة به قد وصلت إلى غرفته.

- أن يسجل أهم البيانات عن النزلاء ويستوفيا لنمازج الخاصة والبيانات في سجل الشرطة.
- أن يكون دائماً تحت تصرف النزلاء في كل بيان أو تفضيلات يطلبها النـزلاء بشأن الموضوعات السياحية والفنية والنقل والملاهي.
- أن يكون مسؤولاً عن البريد ومفاتيح الغرف.
- يتأكد من سداد النزلاء للمبالغ المستحقة عليهم عند مغادرتهم وإعـادة مفـاتيح غرفهم وإخبار الجهات المختصة بمغادرتهم.
- يقدم الاقتراحات الخاصة بتوفير أفضل الخدمات للنزلاء في مجال عمله.

9- البواب الليلي Night Porter:

الصفات الشخصية:

- الذكاء والسرعة والأمانة.
- معرفة تامة بكل أقسام الفندق وكيفية الوصول إليها.
- يملك قدرة على الصعوبات وحل المشكلات الطارئة الخاصة بالنزلاء أو الفندق.

الواجبات والمسؤوليات:

- يتحمل المسؤولية عما يحدث أثناء نوبته من إبلاغ الشرطة، أو استدعاء طبيـب أو فرقة مطافيء لأن نشاط الفندق يضعف في الليل.
- يقوم بالأعمال نفسها التي يقوم رئيس البوابين ولكن على نطاق أضيق.
- يتلقى التعليمات من بواب النهار أثناء استلامه نوبته.
- يقوم بأعمال بعض العاملين وعلى محلهم على نطاق محدود في المطعم والبـار وخدمة الأدوار عند إغلاقها.
- يكون مسؤولاً عن إيقاظ النزلاء الذين يرغبون ذلك مبكراً، وتـأمين طلبـاتهم الخاصة.
- مسؤول عن هدوء الفندق أثناء الليل
- يعد تقريراً عند انتهاء نوبته عن الحوادث التي وقعت في الليل.

10- مدير المطعم Restaurant Manager

الصفات الشخصية:

- يتميز بالكياسة وحسن التصرف والمظهر اللائق.
- تعليم عام جيد ودراية تامة بثلاث لغات.
- خبرة واسعة بوجبات المطعم وبأطباق الطعام وبأنواع الأنبذة المحلية والأجنبية.
- معرفة واسعة بكل أنواع الطعام في مختلف البلاد وأذواق وطلبات النزلاء تبعاً لجنسياتهم.
- إحساس بالسلطة في علاقته برؤسائه إضافة إلى روح الابتكار وقوة الملاحظة والدقة وسرعة التصرف.

الواجبات والمسؤوليات:

- يشرف على حسن سير العمل في المطعم والخدمة فيه.
- يوزع نوبات العمل على العاملين في المطعم ويسرف عليهم ويراقب سلوكهم وتصرفاتهم ويتأكد من أنه مناسب لتوجيهات الفندق.
- يشرف على أقسام المطعم المختلفة وعلى إعداد الموائد وتنسيقها.
- يقترح على النزلاء أماكن الجلوس المناسبة لهم.
- يحاول إعداد أسعار معقولة لوجبات الطعام بقصد زيادة إيراد المطعم ودون إهدار لمصالح الفندق أو استغلال النزلاء.
- يتعاون مع مدير الفندق في تنظيم المناسبات الخاصة كالاستقبالات والحفلات والمهرجانات الليلية ويعمل على إنجازها.

11- رئيس خدمة الصف (الأطعمة والأشربة) Slating Waiter

يعد رئيس خدمة الصف هو الأساس الحقيقي لخدمة المائدة لأنه على اتصال مباشر ودائم بزبائن المطعم.

الصفات الشخصية:

- يتميز بحسن المظهر والكياسة والمرونة إضافة إلى الذكاء والتحكم.
- تعليم عام جيد ومعرفة جيدة بألوان الطعام المحلية والأجنبية وأصنافه.
- معرفة لغتين من اللغات الهامة.

الواجبات والمسؤوليات:

- مسؤول عن ترتيب قاعة الطعام وموائدها ونظافتها.
- يحل محل مدير المطعم عند غيابه.
- يشرف على عامل المائدة التابع له ليقوم بإحضار الطعام من المطبخ إلى المائدة ورفع مالم تعد هناك حاجة إلى بقائه عليها بسرعة.
- يعد المطالبة بالحساب وأن يكون مطابقاً للواقع أيضاً
- يجيب عن شكاوي النزلاء ويعيد إلى المطبخ كل طبق غير مناسب لطلب النزيل.

12- رئيس خدمة البار Cock Tail Bar Man

الصفات الشخصية:

- مظهر حسن وكياسة وطبيعة مرحة وقدرة على التحدث مع النزلاء فيما يرغبون.
- معرفة تامة بعدة لغات.
- قدرة على استشفاف ما تحفيه مظاهر النزلاء المترددين عليه.
- معرفة وخبرة بمختلف أنواع المشروبات، وبأذواق زبائن البار من مختلف الجنسيات.

الواجبات والمسؤوليات:

- أن ينظم البار ويرتبه بذوق سليم ورشاقة.
- يكون مسؤولاً عن تزويد البار بما يلزمه.

- يعد المشروبات التي يطلبها المترددون، على البار ويسكبها في الكؤوس،ويشرف على خدمة الموائد الملحقة بالبار وكذلك الشاي والمشروبات.
- يقبض الأثمان للذين يسد ودن نقداً ويخبر الإدارة بالطلبات التي لم تسدد لتقيد على حساب طالبيها.
- يورد إلى الخزينة في نهاية كل نوبة من نوبات العمل إيراد اليوم بعد تقييدها في دفتر المبيعات الخاص بقسمة.

13- رئيس المشرفات **Head House Keeper**

الصفات الشخصية:

- أن تكون امرأة في متوسط العمر.
- أن تكون مجدة، نشيطة، ويمكن الاعتماد عليها.
- تكون ملمة ببعض اللغات الأجنبية ومعرفة تامة بعادات وأخلاق مختلف البلاد.

الواجبات والمسؤوليات:

- تتولى تنظيم الأقسام الخاصة بأمتعة الفندق وأثاثه وتشرف عليها. وقد تتولى حفظ الملابس أيضاً.
- مسؤولة عن نظافة كل الفندق وحسن نظامه وخاصة غرف نوم النزلاء (أثاث، ستائر، صور الجدران...).
- مسئولة عن تنسيق الأثاث والإضاءة والزهور،والمظهر العام للغرف مرتبط بها.
- يجب أن ينفذ مرؤوسوها (مشرفات الغرف وفارشات الأدوار) أوامرها بدقة واتزان.
- مسئولة عن العاملين في أقسام الصيانة والترميمات بحيث تضمن ألا يؤثر العمل في هذه الأقسام على الشروط الصحية للغرف ونظافتها ومظهرها.
- تخطر الإدارة عن رغبات النزلاء الخاصة أو تعليقاتهم حتى يمكن إرضاؤهم.

- مسئولة عن جميع الأشياء التي ينساها النزلاء في الغرف وتسلمها إلــى الإدارة وتدرج في دفتر خاص.
- تحدد نوبات العمل لمرؤوسيها وأجازاتهم الأسبوعية. وتشرف عليهم وتراقــب نشاطهم ليكون متناسقاً ومنسجماً مع سياسة الفندق.
- تخط الإدارة بمرض أي نزيل أو عامل في الفندق، وتقوم بالإسعافات الأوليــة الضرورية عند الحاجة .
- تبقى على اتصال بالإدارة لتنفيذ توجيهاتها وتعليماتها.

14- **مشرفة على الغرفة Chamber Maid**

الصفات الشخصية:

- صحة جيدة وصبر ومظهر حسن.
- نظافة الجسم والملابس.
- تتصف بالاتزان والأمانة والخلق الكريم وملمّة ببعض اللغات الأجنبية الرئيسية.

الواجبات والمسؤوليات:

- مسئولة عن تنظيف وترتيب الغرف المعهودة إليها فور مغادرة النــزلاء إليهــا ليكون الفندق مستعداً دائماً لاستقبال نزلاء جدد فوراً.
- تبديل البياضات طبقاً للتعليمات الصادرة إليها، وتنظيــف الحمامــات ودورات المياه والأثاث وكل محتويات الغرفة، وقبضات الأبواب.
- تتسلم ثياب النزيل الخاصة وترسلها إلى قسم الغسيل لتنظيفها وكيّها، وتحرر بها قائمة عند تسلمها وتعيدها لصاحبها وفقاً لهذه القائمة.
- تمر على الغرف المعهودة إليها في كل مساء لتلقي عليها نظرة شاملة ، وتعــد من يلزم النزيل أثناء الليل وكذالك تلبي جميع طلبات الزبائن بسرعة.
- تخطر رئيسه المشرفات – كلما دعت الضرورة- بكل ما لاحظته أثناء خدمتها.

15- رئيس الطهاة **Chef And Cuisine**

الصفات الشخصية:

- صحة جيدة وقوة جسدية وأن يكون متوسط العمر.
- خبرة طويلة في جميع الطهي مع دراية جيدة بالسلع التي لها علاقة بعمله تبعاً لفصول السنة.
- أن يكون موضع ثقة، نشيطاً، متحمساً ومحباً لعمله، يمتلك القدرة على التنظيم وتوجيه المرؤوسين.
- أن يكون خبيراً بفنون الطهي ويتميز بذوق رفيع وإحساس بالجمال.
- معرفة جيدة بأنواع الطعام وأسمائه وبخاصة (المصطلحات الفرنسي الخاصة بالمطبخ) في مختلف البلاد وتكوينها.

الواجبات والمسؤوليات:

أن يعد قائمة الطعام الخاصة باليوم التالي بالاتفاق مع الإدارة، ووفقاً لتوجيهات مدير المطعم، وبناءً على رغبات النزلاء.

- يتعاون مع الإدارة ومع مدير المطعم في إعداد قوائم طعام خاصة للحفلات والاستقبالات وولائم العشاء الرسمية والمهرجانات.
- أن يضمن قائمة الطعام صنفاً أو أكثر من أصناف الطعام الخاصة الناجحة التي يشتهر بها الفندق.
- يعلق قائمة طعام اليوم التالي في المطبخ حتى يطّلع عليها رؤوساء أقسام المطبخ المختلفة. ويشرف على المائدة الخاصة بطعام العاملين أيضاً.
- يخطر رئيس المخزن مقدماً بقائمة تتضمن احتياجات المطبخ يومياً. وأنواع وألوان الطعام المطلوب إعداده.
- مسؤول مباشر عن نوعية السلع وجودتها عند شرائها من الموردين وأن تتوفر فيها المواصفات الضرورية والأوزان.

- يراقب العمل بالمطبخ أثناء الطهي، ويتذوق كل أنواع الطعام أثناء طهيها والإشراف عليها. ويراقب خروج الطعام من المطبخ إلى الموائد ومطابقته للطلبات.
- يوزع العمل على العاملين ويشرف عليهم، ويحدد نوباتهم كما أنه يتدخل لمعاونة رؤوساء أقسام المطبخ كلما دعت الحاجة، أو لحل المشكلات.
- يجمع الأوامر الخاصة بطلبات النزلاء في نهاية نوبة كل خدمة ويقيد بياناً بالأطعمة التي خرجت من المطعم (لحوم، خضار، أسماك) ويحدد البقايا التي يمكن الاستفادة منها في اليوم التالي.

16- رئيسة البياضات **Head Linen Keeper**

الصفات الشخصية:

- متوسطة العمر، أمينة، نشيطة، حريصة على النظام.
- لديها خبرة طويلة بأعمال الغسيل والكي والحياكة والرتق، وكذلك لديها دراية جيدة بالأقمشة المختلفة وتكوينها وكيفية التعاون معها حتى تحول دون إتلافها.

الواجبات والمسؤوليات:

- مسئولة عن كل البياضات في الفندق (الغرف، قائمة الطعام) وعن حاجته إلى البياضات واستخدامها دورياً على فترات حتى لا تستهلك بسرعة.
- ترسل البياضات إلى قسم الغسيل بعد التحقق من عددها ونوعها، وتشرف كذلك على غسيل البياضات بواسطة القسم المختص.
- تتسلم البياضات بعد غسيلها وتتأكد من مطابقتها للبيان عند تسليمها قبل تسليمها للكي أو الحياكة.
- ترتب البياضات في أماكنها المخصصة لها بعناية تامة حتى توزع فيما بعد على الأقسام المختلفة بسرعة ويسر.
- تمسك دفتراً للبياضات وتقترح على إدارة الفندق خير الطرق لاستخدامها، وعزل البياضات التي لم يعد استخدامها لائقاً.

- مسئولة عن غسيل وكي ملابس النزلاء الذين يرغبون في ذلك.

20- البستاني Gardener

الصفات الشخصية:

- إدارة قوية وإحساس رفيع بالجمال وذوق سليم.
- خبرة جيدة بفلاحة البساتين وزراعة أشجار الزينة والزهور وتنسيقها.

الواجبات والمسؤوليات:

- يتولى صيانة حديقة الفندق والعناية بها.
- مسؤول عن تزيين بهو الفندق بالنباتات والزهور ووضع الزهور على الموائـد في غرف الفندق.

أسئلة الفصل الأول

السؤال الأول: اجب بـــ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات الآتية:

1. (   ) ساهم في رواج المنتجعات تصاعد اهتمام الأفراد بالصحة العامة، والرغبة في تجنب الزحام والتلوث داخل المدن الكبرى، خاصة الصناعية منها.
2. (   ) لا يوجد فرق بين فنادق الشقق الفندقية وفنادق الأجنحة.
3. (   ) الإعلان وسيلة مهمة من وسائل التسويق والترويج.
4. (   ) من القدرات الخاصة للمدير الجيد القدرة على فهم التفاصيل الفنية للعمل.

السؤال الثاني: أكمل الفراغات التالية:

1. الفندق عبارة عن نزُل يقدم فيه الطعام والخدمة والمأوى للنزيل لمدة معينة .... أجر.
2. تتبع إدارة الفنادق في العالم إحدى الطريقتين من طرق الإدارة، الأولى الطريقة السويسرية (الأوروبية) والثانية الطريقة ....

السؤال الثالث: أجب عن الأسئلة التالية:

1- ما المقصود بالفندق والفنادق الخضراء؟.

2- ما المقصود بـــ فنادق الأجنحة وفنادق المؤتمرات.

3- ما المقصود بالهيكل التنظيمي للفندق.

4- تحدث عن تصنيف الفنادق وفقاً لمدى الخدمات.

5- ما العوامل التي تساعد على نجاح الفندق.

6- وضح القدرات الخاصة للمدير الجيد.

7- وضح ماذا يتضمن الأقسام التشغيلية.

الفصل الثاني

أهمية إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق

الفصل الثاني

أهمية إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق

تعتبر إدارة الإشراف الداخلي Housekeeping مسؤولة عن نظافة غرف النزلاء والمناطق العامة بالفندق كمنطقة البهو الفندقي والمطاعم وقاعات الاحتفالات وغيرها من المناطق العامة الأخرى وتوفير الإمدادات من البياضات النظيفة للغرف مما يعكس جودة أداء إدارة الإشراف الداخلي ومستوى نظافة الفندق مما يسهم في تحسين الصورة الذهنية للفندق Image. بالإضافة إلى مسؤوليتها في خلق بيئة صحية وليمة ودورها الواضح في عملية حفظ الأمن داخل الفندق . وتهدف إدارة الإشراف الداخلي إلى إيجاد علاقات عمل جيدة مبنية على التعاون والتنسيق مع كافة الأقسام الفندقية الأخرى من اجل سلاسة عمليات التشغيل الفندقي اليومي، وتعد مهام إدارة الإشراف الداخلي هامة جداً لنجاح العمل الفندقي وضمان رضاء النزلاء.

أولاً: أهمية إدارة الإشراف الداخلي بالفندق

الصناعة الفندقية هي جزء هام من صناعة الضيافة التي تشكل جزءاً هاماً في صناعة السياحة والسفر، وتضم الصناعة الفندقية العديد من أنواع الفنادق مثل الفنادق العلاجية والفنادق التجارية وفنادق المؤتمرات والمنتجعات السياحية والموتيلات وفنادق نظام اقتسام الوقت وغيرها.

وتعتبر إدارة الإشراف الداخلي من أهم إدارات الفندق نظراً لتعدد واجباتها ومسؤولياتها التي لها أكبر الأثر في نجاح عمليات التشغيل الفندقي وزيادة ربحية الفندق في تحقيق نسبة إشغال عالية Occupancy والمحافظة على استمرار هذه النسبة من خلال الإشراف والعناية بنظافة وترتيب وصيانة غرف ضيوف الفندق.

فالإشراف الداخلي هو الواجهة الأساسية للغرف فهي إدارة إنتاج الغرف الفندقية الفندقية والاستقبال دورة بيع هذا المنتج بتأجير الغرف كالعلاقة بين أقسام المطبخ وقسم المطعم بالفندق حيث يقوم المطبخ بالتجهيز والتصنيع والإنتاج ويقوم المطعم بدور المبيعات لإنتاج المطبخ.

والفندق هو المنشأة الإيوائية التي تبيع غرف النوم وتقدم لضيوفها وروادها الكثير من الخدمات المعيشة والترويحية ومن أهم هذه الخدمات هي خدمات إدارة الإشراف الداخلي، وتعي إدارة الإشراف الداخلي أن الضيف هو أهم شخصية بالفندق وأنه تجب معاملته باحترام وود وعدل وأمانة وسرعة وإجابة أسئلة وتلبية طلباته وتوقعاته وتذليل كل العقبات والإصغاء الجيد لمشاكله والعمل على حلها والاستجابة لمقترحاته وأيضاً مقترحات العاملين بالقسم وفي حالة عدم رضاء الضيف فإن ذلك يؤثر سلباً على الصورة الذهنية Image للفندق ويمثل تكلفة على الفندق لمحاولة جذب الضيف نفسه مرة أخرى واسترضائه من جديد.

وتوجه الإدارة الفندقية العليا عمل ونشاط إدارة الإشراف الداخلي. ويتكاتف فريق العمل بإدارة الإشراف الداخلي لتحقيق الأهداف المرجوة، وتتبع إدارة الإشراف الداخلي قطاع الغرف وهو من أهم القطاعات الفندقية المدرة للدخل بالفندق.

وتأتي أهمية إدارة الإشراف الداخلي لكون الانطباع الأول First Impression لدى الضيف يتكون لديه منذ رؤيته لنظافة وجمال منظر الفندق من الخارج وإدراكه وتأكده أيضاً من العناية والنظافة بداخل الفندق منذ بداية دخوله بهو الفندق مروراً بقسم الاستقبال ثم المصعد ثم الممرات ثم الغرفة ويلاحظ الضيف بشدة مدى نظافة الغرفة وخاصة سرير الغرفة ومدى ترتيبه.

والاحتياجات الأساسية لضيوف الفندق هي توفر غرف نظيفة مرتبة ورائحتها جيدة وتوفر طعام شهي وتوفر الراحة إحاطة إقامة النزيل بالهدوء والأمان وتوفير الخدمات والاحتياجات اللازمة وأهمها النظافة من أجل إقامة سعيدة للضيوف.

وتعني إدارة الإشراف الداخلي بتوفير النظافة والراحة والأمان للضيف وهذا واضح من خلال مفهوم كلمة Housekeeping فكلمة House تعني الفندق وكلمة Keeping وتعني العناية بالفندق ، والشخص المسؤول عن إدارة الإشراف الداخلي يعرف ال Housekeeper والمسمى الوظيفي لمدير إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية يعرف بال Executive Housekeeper ويكون رئيس قسم الإشراف الداخلي مسؤول عن إدارة القسم وتوزيع العمل ومراقبة العاملين والتأكد من تجهيز ونظافة الغرف للضيوف.

وتعمل إدارة الإشراف الداخلي على استقبال الشكاوي التي تأتي من النزلاء بسبب التقصير في أعمال النظافة والإشراف وأي شكوى أخرى والعمل على حلها أو الاتصال بالأقسام المختصة داخل الفندق . حيث تقع مسؤول التأكد من معالجة المشكلة على عاتق مدير الإدارة. ومن أمثلة هذه الشكاوي الآتي:

1) أعطال بالغرفة مثل التلفزيون، التليفون، ويجب التأكد من أن عمال الصيانة قد أصلحوا العطل.
2) أن يكون مستوى الخدمة أقل من المطلوب كنقص البياضات بالغرفة.
3) أن يسكن النزيل في غرفة غير مجهزة وغير نظيفة.

ومن الضروري أن يقوم مدير إدارة الإشراف الداخلي بجولات يومية في مواقع الفندق المختلفة لتصحيح الأخطاء وحل المشكلات السابق ذكرها. وبالإضافة إلى الشكاوي السابقة تعمل إدارة الإشراف الداخلي على تلبية بعض الطلبات الإضافية التي يطلبها النزيل بشكل سريع إذا كانت ضمن اختصاصها الاتصال بالقسم المختص لتلبية هذه الطلبات والمتابعة للتأكد من تنفيذها.

1- قطاعات الفندق Hotel Divisions:

الفندق كأي منشأة هو منظمة تقسم إلى مجموعة من الإدارات التي تهدف إلى تقديم خدمة جيدة إلى النزيل وهذه القطاعات تتمثل في:

أ- الغرف.
ب- الأغذية والمشروبات.
ت- الهندسة والصيانة.
ث- التسويق والمبيعات.
ج- الحسابات.
ح- الموارد البشرية.
خ- الأمن.

2- قطاع الغرف Rooms Division

يعتبر قطاع الغرف من أهم قطاعات الفندق لما يدره من إيرادات أعلى من القطاعات الأخرى وتصل إلى نسبة 61% من إجمالي الإيرادات ويتضمن قطاع الأقسام التالية: شكل (2-1)

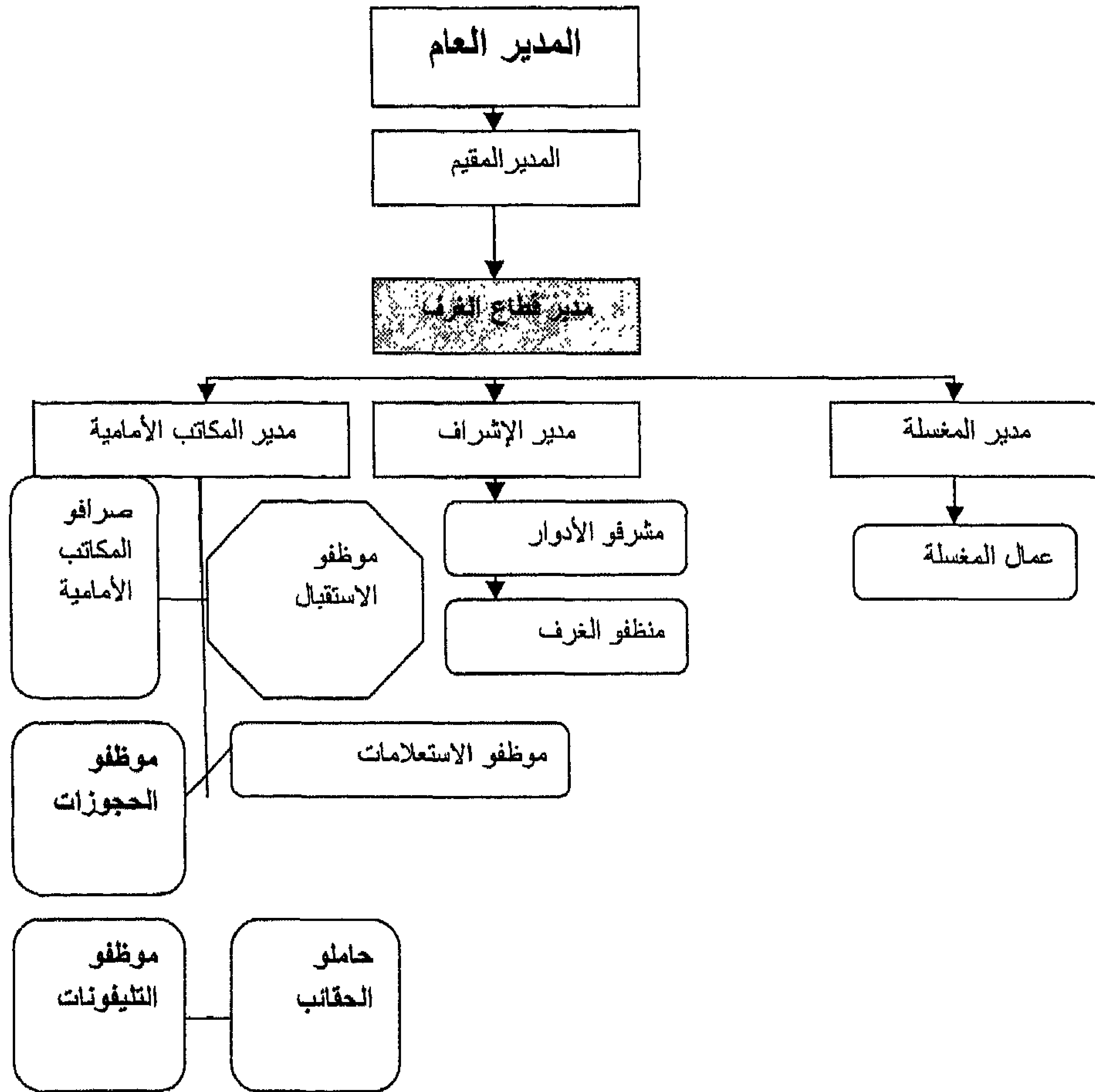
- المكاتب الأمامية Front Office
- الإشراف الداخلي Housekeeping
- المغسلة Laundry

3- إدارة الإشراف الداخلي Housekeeping

تعتبر إدارة الإشراف الداخلي من الأقسام المساعدة مثل قسم الصيانة، الحسابات، الموارد البشرية والأمن وليست من الأقسام الإيرادية أو المحققة للإيراد. ولكن تبرز أهمية إدارة الإشراف الداخلي بأنها إحدى الإدارات التي لها اتصال مباشر بالنزيل مما تعكس بشكل كبير عن رضاء النزيل عن الفنادق والخدمة المقدمة.وتؤثر إدارة الإشراف الداخلي على عمليات الإدارات والأقسام الأخرى

بالفندق حيث إن جودة وتوقيت عمل هذه الإدارة تعتمد عليه الإدارات الأخرى في إدارة عملياتها.

فإدارة الإشراف الداخلي تشرف على غرف الضيوف من حيث النظافة والترتيب وأيضاً المناطق العامة بالفندق مثل المطاعم وقاعات الاحتفالات وأدوار الفندق والممرات والطرقات وبهو الفندق والحمامات العامة الخاصة بالضيوف وتقديم خدمة الموجودات والمتروكات Lost and Found



شكل رقم (2-1) الهيكل التنظيمي لقطاع الغرف

تعريف الإشراف الداخلي Housekeeper

يعرف الإشراف الداخلي بأنه: إدارة وتجهيز وتهيئة كافة ممتلكات المنظمة المخصصة لتوفير الضيافة، بكفاءة وفعالية.

فمن أهم مسؤوليات الإشراف الداخلي هي المشاركة الأساسية في العمل على رفع نسبة إشغال الغرف والمحافظة على استمرارها زيادة هذه النسبة عن طريق العناية بنظافة الغرف وترتيبها وصيانتها والاعتناء بالمعدات والخدمات المقدمة للضيوف بالغرف.

الأماكن التي تقع تحت الإشراف المباشر لإدارة الإشراف الداخلي من حيث النظافة وتنسيق الديكور والزهور والمفروشات والأثاثات ما يلي:

(1) الصالات والحجرات Halls and Corridors
(2) ردهة الفندق obby
(3) المناطق العامة Public areas
(4) المطاعم ومراكز خدمة الأغذية والمشروبات من حيث نظافة الأرضيات والموكيت والسجاد والستائر والحوائط والديكورات وتنسيق الزهور. Food and Beverage areas
(5) المكاتب الإدارية Offices
(6) السلالم Stairways
(7) النوافذ Windows
(8) المحلات والمناطق المؤجرة Shops, stors and leased areas
(9) غرف الضيوف Guests

حيث أنها هي المنتج الأساسي للفندق مع المأكولات والمشروبات.

فمهام قسم الإشراف الداخلي والعاملين به كثيرة ومتعددة، وكل هذه المهام تسعى إلى هدف واحد وهو تحسين الراحة والأمان والهدوء النفسي للنزلاء،

وإعطائهم انطباعاً وكأنهم داخل بيوتهم الخاصة لا في غرفة داخل فندق. وإذا شعر النزيل بجو من الألفة مع الغرفة التي يسكنها، فهذا يُعدّ مؤشراً على نجاح قسم الإشراف الداخلي في مهمته.

وللعاملين بقسم الإشراف الداخلي العديد من المسؤوليات والمهام، ويعد Housekeeper هو المسؤول عن هذا القسم، وله عدة مسؤوليات من أهمها:

- النظر في كل مشاكل وطلبات النزيل.
- العمل على إرضاء النزيل وإشباع جميع رغباته.
- توفير عنصر الأمان والراحة له.
- الاهتمام بالعنصر الجمالي وما يتطلبه من زهور وغيرها.
- التدريب على تفادي الحريق وكذلك التدريب على الإسعافات الولية اللازمة.
- العمل دائماً على توفير عنصر النظافة المطلوب واللائق.
- بث روح التعاون بين العاملين بهذا القسم.
- عمل جرد سنوي لمعرفة متطلبات القسم للعمل دائماً على تجديده ليظهره بشكل لائق.
- الاهتمام بالصيانة.
- توفير المفاتيح وتأمينها لجميع الأقسام بالفندق.

ثانياً: موقع إدارة الإشراف الداخلي في الهيكل التنظيمي للفندق

التنظيم هو العنصر الثاني من عناصر الإدارة بعد التخطيط. فالتنظيم يعني ترتيب الموارد البشرية والآلية والخبرات الفنية بأفضل طريقة تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة بأقصر وقت وأقل جهد واقل تكلفةً.

وبمعنى آخر فالتنظيم يعني توزيع الأنشطة على الوظائف وتوضيح خطوط السلطة ولمسؤولية للوظائف وكيفية الاتصال بينها.

ويعرف الهيكل التنظيمي بأنه:

"ذلك البناء أو الإطار أو الهيكل التنظيمي على شكل بناء هرمي يعكس ترتيب الأقسام الفندقية ويحدد التركيب الداخلي للفندق فهو يبين التقسيمات والتنظيمات الإدارية والفرعية التي يقوم بمختلف العمال والنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف الفندق كما يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة المباشرة وغير المباشرة.

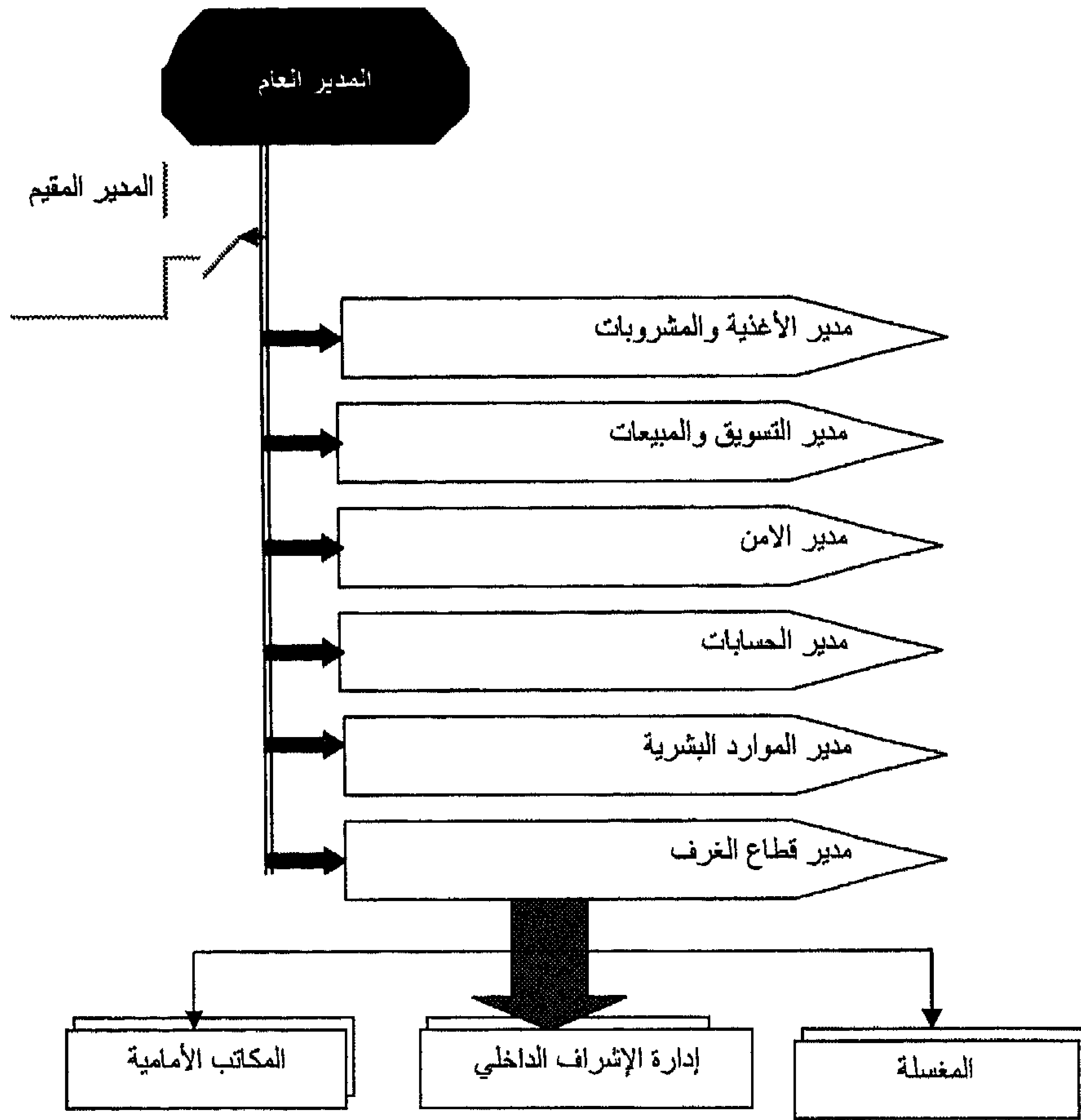
يحتل مدير إدارة الإشراف الداخلي Executive Housekeeper موقعاً إدارياً في الهيكل التنظيمي للفندق وذلك من خلال الشكل رقم (2-2).

حيث يقوم مدير إدارة الإشراف الداخلي بالإشراف على تنظيف وترتيب الغرف وأيضاً تنظيف وتلميع كل ما يتعلق بالمناطق العامة بالفندق والأدوار وكذلك تنظيف وكي ملابس النزلاء والعاملين وتنسيق الزهور وصيانة الغرف والأماكن العامة بالفندق وتهدف إدارة الإشراف الداخلي إلى توظيف ما لديها من موارد بشرية ومادية لتحقيق الأهداف الموضوعة بأقل جهد واقل تكلفة.

يعاون مدير أو رئيس إدارة الإشراف الداخلي مساعد رئيس إدارة الإشراف الداخلي Assistant Housekeeper ويقوم بمعاونة في جميع العمال ويحل محله في حالة قيامه بإجازة.

يوضح الهيكل التنظيمي مديري الإدارات التي لها علاقة عمل بإدارة الإشراف الداخلي مثل:

- مدير إدارة الموارد البشرية Human Resources Director
- مدير الحسابات Controller
- مدير الأمن Security Director
- مدير الأغذية والمشروبات Food & Beverage Director
- مدير التسويق والمبيعات Director of Marketing & Sales
- مدير قطاع الغرف Rooms Division Manager



شكل (2-2) يوضع موقع الإشراف الداخلي بالهيكل التنظيمي لفندق خمس نجوم

ثالثاً: الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية

نظراً لاعتبار إدارة الإشراف الداخلي أكثر الإدارات الفندقية من حيث عدد العاملين وأهمية وظائفها في الفندق فإنها تتطلب تنظيماً وتدريباً جيداً للعاملين بها. فغدارة الإشراف الداخلي بفنادق الخمس نجوم وغيرها من أنواع ودرجات الفنادق دوراً هاماً في الإشراف على تنظيف وترتيب وتلميع الغرف والمطاعم وصالات الاستقبال والحفلات ومكاتب العاملين وكل المناطق العامة بالفندق، كما تشرف على أعمال قسم المغسلة من حيث تجهيز ونظافة وتسليم ملابس النزلاء والعاملين

ونظافة بياضات الغرف والمطاعم وأيضاً الإشراف على قسم البياضات وكذلك الإشراف على تنسيق الزهور بكل من الغرف والفندق.

عرّف قاموس Webster الإشراف الداخلي بأنه العناية بممتلكات الفندق والاعتناء بالمعدات وتقديم الخدمات للضيوف.

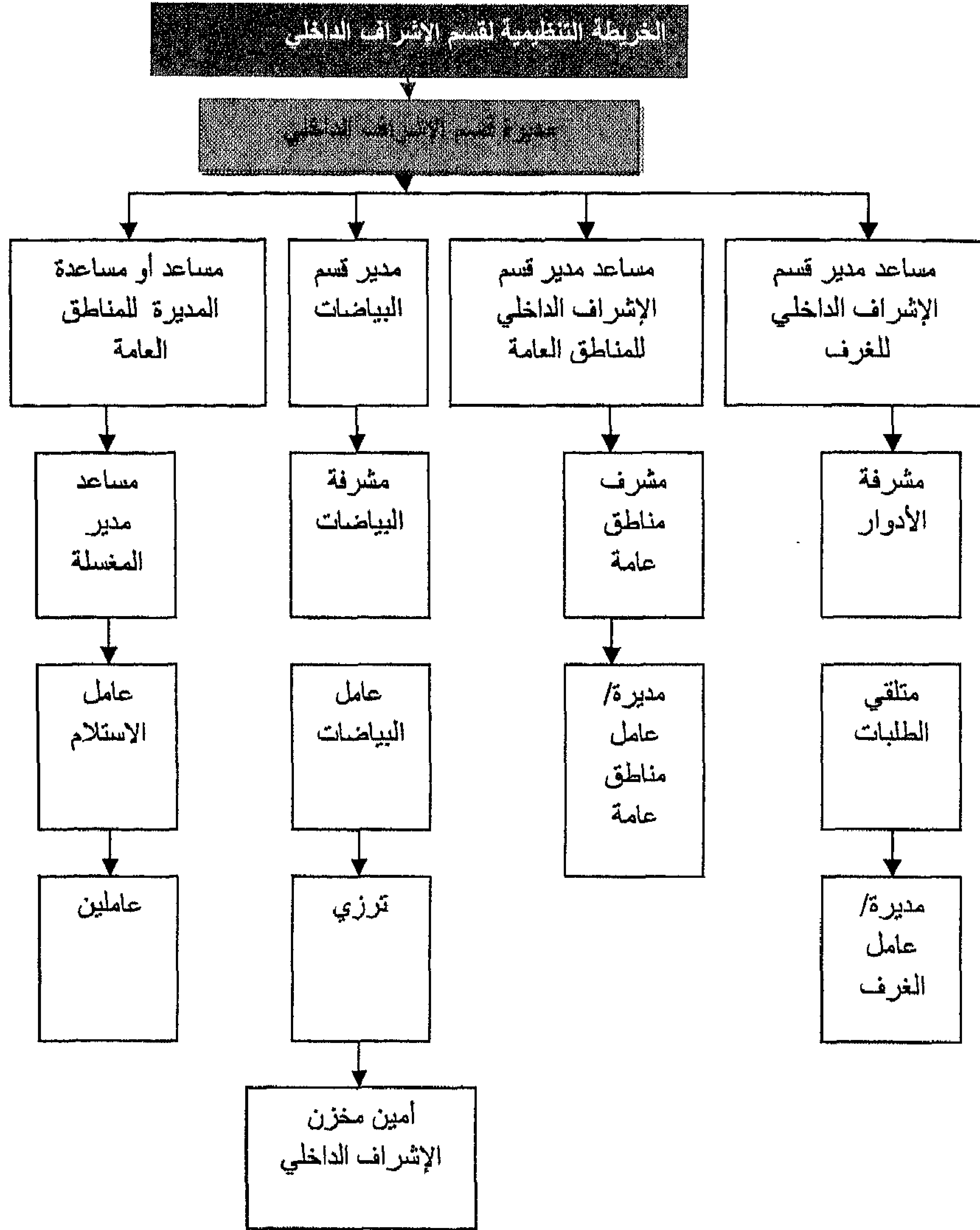
The care and management of property and the provision of equipment and service.

كما عرف القاموس ال Housekeeper بأنه الشخص الذي يشرف ويقوم بأعمال النظافة والترتيب للفندق.

The one who does the work of keeping house.

يوضح الهيكل التنظيمي رقم (2-3) لإدارة الإشراف الداخلي العاملين بقسم الإشراف الداخلي، وسوف نتحدث عن كل وظيفة بالتفصيل في الفصول اللاحقة.

1. مدير إدارة الإشراف الداخلي Executive Housekeeper
2. مساعد مدير القسم Assistant Executive Housekeeper
3. سكريتر Secretary
4. مشرف الطوابق Floor Supervisor
5. منظفو الغرف Room Attendant
6. عمال النظافة Housemen
7. رئيس قسم البياضات Linen Manager
8. مسؤول البياضات Linen keeper
9. منسق الأزهار Florist



شكل (2-3) الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي

وفقاً للهياكل التنظيمية السابقة نجد أن هناك تعاون وثيق ومستمر بين مدير المغسلة وإدارة الإشراف الداخلي لتنظيم إمداده بالبياضات المطلوب غسيلها، كما تعتمد إدارة الإشراف الداخلي على قسم المغسلة في إمداده بالبياضات النظيفة لتوزيعها على الأدوار ثم الغرف، ويقوم قسم البياضات بحفظها على أرفف وهو

القسم المسؤول عن استلام وصرف البياضات إلى أقسام الفندق المختلفة وكذلك مراقبة عملية تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية في حالة عطل المغسلة أو عدم توافرها بالفندق.

وفي بعض الفنادق قد يتبع قسم المغسلة إدارة الإشراف الداخلي ولكن في الغالبية العظمى من الفنادق العالمية يكون مستقلاً وله هيكل تنظيمي مستقل وغنما يكون هناك علاقات عمل وتعاون وثيقة وبصفة يومية مع إدارة الإشراف الداخلي، يختص قسم المغسلة Laundry بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لنزلاء الفندق والعناية ببياضات الفندق وملابس الضيوف والعاملين من حيث تنظيفها وغسلها وكيها وترتيبها.

الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي:

1. سرعة البديهة وقوة الملاحظة.
2. بشاشة الوجه وسعة الصدر.
3. احترام الآخرين.
4. الرغبة في الخدمة ومساعدة الضيوف.
5. القدرة على التواصل بلغة أجنبية أخرى غير العربية وتفضل الإنجليزية.
6. إجادة استخدام أجهزة ومعدات الإشراف الداخلي.
7. سلامة الذوق.
8. معرفة بأصول الإسعافات الأولية.
9. الأمانة.

العوامل المؤثرة على الهيكل التنظيمي:

التنظيم الداخلي لإدارة الإشراف الداخلي وبناء الهيكل التنظيمي لها يختلف من فندق لآخر تبعاً لمجموعة من العامل، أهمها:

أ- حجم الفندق: حجم الفندق يعتبر عاملاً مهماً في رسم الهيكل التنظيمي فدارة الإشراف الداخلي فالفنادق الضخمة والتي تملك عدداً كبيراً من الغرف والمطاعم تتطلب توفر عدد كبير من العاملين لمتعدد الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي حتى تتمكن من توفير نظافة وخدمة جيدة للنزلاء ومرتادي الفندق بعكس الفنادق الصغيرة.

ب- نوع الخدمة: نوع الخدمة التي يقدمها الفندق تمثل عاملاً مهماً في تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي. فالتنظيم هنا يتبع لطبيعة الخدمة فمثلاً فنادق B&B (Bed & Breakfast) وهي الفنادق التي تبيع الغرف وتقدم وجبة الإفطار فقط نلاحظ صغر الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي وانحصار الوظائف في عدد محدود جداً.

رابعاً: المناطق التي تقع تحت مسؤولية إدارة الإشراف الداخلي

1. البهو الرئيس Lobby
2. غرف النزلاء Guest Rooms
3. الحمامات.
4. قاعات الحفلات والاستراحات.
5. السلالم الخاصة بالنزلاء.
6. مصاعد النزلاء.
7. المطاعم ومناطق المشروبات.
8. مكاتب الإدارات.
9. مركز رجال الأعمال.
10. أماكن خلع ملابس العاملين.
11. ردهات العاملين.
12. حجرة البياضات.
13. المغسلة.

14. قاعات المؤتمرات.
15. الحمامات العامة بالفندق.
16. الحمامات الخاصة بالعاملين.
17. صالات الألعاب.
18. الفندق من الخارج.

- **ومن أهم الأعمال التي تقع تحت نطاق إدارة الإشراف الداخلي ما يلي:**

1) نظافة وإعداد وتجهيز الغرف والأماكن التابعة لها.
2) صيانة الغرف والمعدات والأدوات المستخدمة وحسن استخدامها لخفض تكاليف التشغيل عن طريق المحافظة على الأثاث والمفروشات واحتياجات الضيف بالغرفة واستعمال المواد المناسبة دون إسراف.
3) الأعمال الكتابية والتقارير المتبادلة بين المشرفات والاستقبال وبين المشرفات والصيانة.
4) القيام بالتفتيش الدوري على الغرف ومكونتها للتأكد من صلاحيتها وجودتها.
5) خدمة النزلاء بالغرف (هذا خلاف الأغذية والمشروبات التي تتبع إدارة المطاعم) وتلبية طلباتهم واحتياجاتهم داخل الغرف.
6) جمع البياضات المستعملة وإرسالها إلى قسم الغسيل والمكوى وفرش البياضات النظيفة.
7) تحضير ووضع الاحتياجات اللازمة للضيف بالغرفة التس سنوضحها فيما بعد.

خامساً: الوظائف الإدارية بإدارة الإشراف الداخلي

إدارة الإشراف الداخلي كإدارة وسطى في التسلسل الإداري والتنظيمي للفندق تقوم بالوظائف الإدارية المناطة بكل إدارة أن تقوم بها كالتخطيط والتنظيمي والتوجيه والرقابة. فبالإضافة إلى ذلك هناك أيضاً عدد من الوظائف والمهام التي يجب على إدارة الإشراف الداخلي القيام بها وتنصب مسؤولية القيام بها والتأكد من أدائها على مدير الإدارة. ويمكن أن نلخصها فيما يلي:

1: تطوير الأنظمة واللوائح المعمول بها في القسم:

لكل إدارة أنظمة ولوائح معمول بها للتنظيم مثل ترتيب الإجازات، الشروط المطلوبة بالعاملين، إجراءات سير العمل بالإدارة...الخ، وهنا تأتي مسؤولية مدير إدارة الإشراف الداخلي لتطوير هذه الأنظمة واللوائح بالتعرف على الأنظمة الموجودة التي تحتاج إلى تعديل أو تغيير أو مدى الحاجة إلى إضافة أنظمة جديدة وفقاً للمتغيرات التي قد تحدث بالإدارة أو العمل المناط بالإدارة بعد التعديل في الأنظمة أو خلق أنظمة جديدة تأتي عملية طرح هذه الأنظمة للتطبيق والتأكد من التزام العاملين بها.

2: اختيار وتعيين العاملين بالإدارة:

عملية التعيين واختيار المتقدمين للوظائف بإدارة الإشراف الداخلي. حيث إن التنسيق الجيد بين هذه الإدارات يضمن الاختيار الجيد للعاملين. تتم هذه العملية أولاً من قبل الإدارة الطالبة للعاملين حيث تقوم الإدارة بتحديد الوظائف المطلوب شغلها وعدد الأفراد المطلوبين لكل وظيفة وتحديد مهام وواجبات كل وظيفة والشروط المطلوبة لشاغلي الوظيفة. بعد ذلك يأتي دور إدارة القوى البشرية في الإعلان عن هذه الوظائف وتلقى طلبات التعيين وعرضها على إدارة الإشراف الداخلي التي بدورها بتفحص هذه الطلبات وإجراء المقابلات الشخصية لاختيار الأفضل من بين المتقدمين.

3: تدريب العاملين:

رضاء النزيل وتقديم خدمة جيدة هو هدف الفندق والذي بالتالي هو هدف جميع الإدارات بالفندق . وتحقيق هذا الهدف يتطلب أعمالاً كثيرة من ضمنها عاملين مدربين على أداء أعمالهم بمهارة جيدة. كل إدارة تكون مسؤولة عن تطوير أداء العاملين بها بعمل البرامج التدريبية داخل الفندق أو إرسال منسوبيها إلى المعاهد الخارجية للالتحاق بالدورات ذات العلاقة بطبيعة نشاطهم. من ناحية أخرى فعملية التدريب لا تقتصر على تدريب العاملين الجدد ولكن أيضاً تقييم العاملين

الحاليين للتعرف على الأفراد الذين لديهم قصور في مهارات معينة أو أنشطة معينة في مجال اختصاصهم وهم بحاجة إلى برنامج تدريبي لتحسين أدائهم المهني والوظيفي. أيضاً التطور السريع في الأجهزة والمعدات والتطور التكنولوجي يتطلب من الإدارة الإطلاع على المستجدات في مجال اختصاصها وتدريب العاملين بها عليها.

4: الإشراف على العاملين:

التزام العاملين وأداؤهم لمهام بشكل جيد يتأتى بإشراف فعال وجيد من قبل الإدارة ولتحقيق النتائج المرجوة من الإشراف فإنه يتطلب من الإدارة: تحديد المعايير المهنية وواجبات كل وظيفة والتأكد من استيعاب العاملين لها، التعرف على مشاكل العاملين ومساعدتهم على حلها، عمل تقييم لأداء العاملين خلال فترات معينة ومناقشة العاملين لهذا التقييم ، فرض الأنظمة واللوائح ومتابعة الالتزام بها.

تسجيل الأعطال بالأجهزة والمعدات:

إدارة الإشراف الداخلي تعتمد في عملها على بعض الأجهزة والمعدات التي قد تتعرض لبعض الأعطال الفنية بالإضافة إلى أنه حسب طبيعة عمل الإدارة فإنها تتعرف على الأجهزة والمعدات الموجودة بالفندق التي بها عطل أو قصور في الأداء. وبناءً على ذلك فإن الإدارة تقوم بإعداد تقرير عن الأجهزة والمعدات التي بها عطل وأماكن تواجدها داخل الفندق وتحويل مثل هذه التقارير إلى قسم الصيانة بالفندق الذي يتولى معالجة هذه المشاكل ومن ثم يأتي دور إدارة الإشراف الداخلي في التأكد من إصلاح الأعطال خصوصاً أعطال الغرف.

أسئلة الفصل الثاني

السؤال الأول:

أجب بـــ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية:

1. (   ) من أهم مسؤوليات إدارة الإشراف الداخلي نظافة غرف الفندق.
2. (   ) تسعى إدارة الإشراف الداخلي إلى هدف واحد هو تحقيق الراحة والأمان والهدوء النفسي للنزلاء.
3. (   ) من مهام قسم الإشراف الداخلي توفير المفاتيح وتأمينها لجميع الأقسام بالفندق.
4. (   ) تتبع إدارة الإشراف الداخلي قطاع الأغذية والمشروبات في الهيكل التنظيمي للفندق.
5. (   ) نظافة المطاعم تعد من مسؤوليات الإشراف الداخلي.
6. (   ) يؤدي قسم البياضات دوراً هاماً في حفظ البياضات النظيفة لحين طلبها.
7. (   ) تعد المطابخ من المناطق التي تقع تحت مسؤولية إدارة الإشراف الداخلي.

السؤال الثاني:

أكمل الفراغات التالية:

2- تعكس جودة أداء إدارة الإشراف الداخلي مستوى.............الفندق.

3- الفندق هو المنشأة الإيوائية التي تبيع............. وتقدم................. للضيوف.

4- يعد..............أهم شخصية بالفندق وتجب معاملته باحترام وتلبية طلباته.

5- تعني إدارة الإشراف الداخلي بتوفير.............و..............للضيف.

6- يسهم مستوى نظافة الفندق من الداخل والخارج في تكوين.................... لدى جمهور المتعاملين مع الفندق.

7- إدارة الإشراف الداخلي كإدارة.............. في التسلسل الإداري والتنظيمي للفندق.

8- من مهام إدارة الإشراف الداخلي التدريب على..................وكذلك التدريب على ....اللازمة.

السؤال الثالث:

وضح المقصود بكل ما يلي:

1- إدارة الإشراف الداخلي.

2- قطاع الغرف.

3- ضرورة التعاون الوثيق بين المغسلة وإدارة الإشراف الداخلي.

السؤال الرابع:

اذكر مهام ومسؤوليات قسم الإشراف الداخلي.

السؤال الخامس:

اذكر الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي.

السؤال السادس:

من واقع دراستك للهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي، وضح الوظائف المختلفة للعاملين بإدارة الإشراف الداخلي .

السؤال السابع:

اذكر العوامل المؤثرة على الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي.

الفصل الثالث

التسلسل الوظيفي
لقسم إدارة الإشراف الداخلي
(مسؤوليات ومهام العاملين)

الفصل الثالث

التسلسل الوظيفي
لقسم إدارة الإشراف الداخلي
(مسؤوليات ومهام العاملين)

التسلسل الوظيفي لقسم الإشراف الداخلي في الفنادق:

يعمل بقسم الإشراف الداخلي داخل أي فندق مجموعة كبيرة من العاملين، لكل منهم وظيفته ومهامه، ويشكلون معاً هذا القسم. ويختلف عدد العاملين بقسم الإشراف الداخلي من فندق إلى آخر، حيث يعتمد على درجة الفندق، ففنادق الخمس نجوم تختلف عن الثلاثة وغيرها، حيث إن عدد العاملين في الفنادق الكبرى يكون أكبر.

ويختلف الهيكل الإداري للإشراف الداخلي من فندق إلى آخر، حيث لا يوجد هيكل موحد، فعلى سبيل المثال قسم المغسلة يندرج تحت قسم الإشراف الداخلي في بعض الفنادق وفي البعض الآخر منفصل عنه. فيتغير الهيكل حسب السياسة المتبعة لكل فندق والنظم الإدارية به.

أولاً: مسؤوليات إدارة الإشراف الداخلي

1- تحقيق مستوى عال من النظافة للفندق.
2- تنظيم مجهودات العاملين لتحسين الأداء والجودة في عمليات التنظيف والترتيب.
3- إبلاغ قسم الهندسة والصيانة بأعطال الغرف أولاً بأول.
4- إتباع المعايير السليمة في التنظيف والترتيب.
5- استعمال الأجهزة والمعدات بطريقة سليمة وصحية.
6- تقليل التكاليف من خلال ترشيد مصروفات القسم.

7- تنظيف الغرف ومكاتب العاملين والمطاعم والمناطق العامة.
8- توفير الإمدادات من البياضات النظيفة للغرف والمطاعم من خلال قسم البياضات.
9- تقديم خدمات الغسيل والكي من خلال قسم المغسلة.
10- توثيق التعاون مع بقية إدارات وأقسام الفندق المختلفة.
11- تلبية متطلبات النزلاء من الخدمات الإضافية.
12- حل شكاوي النزلاء.

تقوم إدارة (الإشراف الداخلي) Housekeeping بتنظيف وترتيب الغرف وأيضاً تنظيف وتلميع كل ما يتعلق بالمناطق العامة بالفندق. والإدارة مسؤولة عن نظافة الغرف والأدوار كاملة وكذلك ملابس النزلاء والعاملين وتنسيق الزهور وصيانة الغرف والأماكن العامة بالفندق.

The four major areas of Housekeeping responsibilities are:
1. Management of people, equipment and supplies.
2. Preservation of building Finishes, fabrics and Furnishings
3. Controlling costs.
4. Keeping records.

ثانياً: الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي

- خبرة كافية في مجال التخصص.
- إجادة اللغات الأجنبية.
- قوة الشخصية والملاحظة.
- حسن المظهر.
- حسن التصرف.
- حب النظافة والنظافة والتدبير الفندقي.
- خبرة بفن الديكور.
- سلامة الذوق.

- معرفة بأصول الإسعافات الولية.
- الإلمام بعادات وتقاليد الشعوب الأخرى.

The housekeeper is responsible for setting the scene and for maintaining the quality of the scenery. This requires continuous communication and

cooperation with the other hotel departments to ensure high standards in house cleanliness.

ثالثاً: الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي

1- التوصيف الوظيفي لمدير/ مديرة قسم (إدارة) الإشراف الداخلي:

الأهداف: التأكد من تحقيق المستويات والإجراءات المطلوبة في القسم، وهي المسؤولة عن نظافة الغرف والأماكن العامة وأماكن إدارة الأغذية والمشروبات، وعمل الموازنات الخاصة بالقسم، وتحقيق مستوى عالٍ من الخدمات.

مسؤلة من: نائب المدير العام/ المدير العام.

المهام:

- المتابعة والملاحظة اليومية، وتحقيق المستوى المطلوب في كل أماكن الإشراف الداخلي.
- عمل جميع المستندات الخاصة، وتقييم الأعمال ومستواها، بناء على السياسة المتبعة للفندق داخل القسم.
- التأكد من أن دفاتر التدريب الخاصة بالعاملين مستحدثة بدقة وبدون أخطاء.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنمية العاملين، وكذلك تشجيع العاملين بقسم الإشراف الداخلي.
- عمل تقييم دوري للعاملين سواء كل 6 أو 3 شهور.
- مراقبة جودة العمل والأنظمة الموجودة عن طريق الملاحظات والتدقيق، ومعرفة الاحتياجات المطلوبة.

- مراقبة الأصول والأثاثات والمخزون، وعمل التكاليف في نهاية كل شهر في إدارة الإشراف الداخلي.
- التأكد من صحة ودقة الجودة والتكاليف في نهاية كل شهر.
- متابعة الإجراءات الصحيحة للأصناف التي يتم شراؤها، والتأكد من الجودة العالية للأصناف بناء على اللوائح المالية والميزانية الحالية.
- عمل الموازنات التخطيطية الخاصة بكل سنة وتقديمها.
- تحديد الاحتياجات المطلوبة الخاصة بالموارد البشرية (العمالة) لتغطية العمل حسب احتياجات العمل، مع مراعاة أوقات الذروة.
- التأكد من الجودة العالية للأثاثات الموجودة في الفندق، واستبعاد الأثاثات غير السليمة وتغييرها حسب المستوى المطلوب.
- عمل تقارير الصيانة والتأكد من حل جميع مشاكلها.
- التأكد من إتباع سياسة ونظام الفندق في إدارة الإشراف الداخلي.
- عمل جميع التقارير والملفات الخاصة بالعمل في كل أماكن الإشراف الداخلي سواءٍ كانت أسبوعية أو شهرية.
- عمل العقود الخارجية الخاصة بالزهور والنباتات، على ألا تزيد المدة عن سنة، والمراجعة والموافقة كل شهر قبل الدفع.
- عمل جداول الحضور والغياب وكذلك الفواتير، والتوقيع عليها قبل إرسالها للإدارة المالية.
- توفير الجو الملائم والبيئة الآمنة للعاملين والعملاء.
- التأكد من النواحي الصحية المطلوبة للفندق.
- تنمية مهارات العاملين من خلال التدريب للوصول إلى فريق من العمالة المهرة وكذلك تحفيزهم.
- الحفاظ على رضاء العملاء.

1- **التوظيف الوظيفي مساعدة مديرة قسم الإشراف الداخلي للغرف:**

الأهداف:

- مسؤولة عن مراقبة أداء العاملين والمساعدة على تحقيق المستوى والإجراءات المطلوبة في القسم.
- مسؤولة من مديرة قسم الإشراف الداخلي.

المهام:

- تعاون مديرة القسم في عملها وتحل محلها أثناء غيابها.
- تقوم بما تكلفه بها مديرة القسم من أعمال أو تدريب للعاملين.
- الإشراف على نظافة جميع الغرف.
- مسؤولة أمام مديرة القسم على حسن نظافة وترتيب وتجهيز الغرف.
- يساعدها في عملها عدة مشرفات.
- التأكد من أن جميع العاملين يشاركون كون في التدريب.
- المساعدة في عمل التقييم الدوري للعاملين.
- التأكد من إتباع سياسة ونظام الفندق في قسم الإشراف الداخلي.
- مراقبة جودة العمل.
- المساعدة في عمل التقارير والملفات الخاصة بالعمل

2- **التوصيف الوظيفي لمساعدة مديرة قسم الإشراف للأماكن العامة:**

الأهداف:

- التأكد من تحقيق المستوى والإجراءات المطلوبة في الأماكن العامة، وتحقيق مستوى عالٍ من الخدمات.
- مسؤولة من مديرة قسم الإشراف الداخلي.

المهام:

- تعاون رئيسة القسم في عملها وتقوم بما تكلفها به مديرة قسم الإشراف الداخلي.

- مسؤولة أمام مديرة قسم الإشراف الداخلي على حسن نظافة وترتيب الأماكن العامة التي تقع تحت إشرافها.
- المتابعة والملاحظة اليومية لنظافة الأماكن العامة.
- التأكد من أن جميع العاملين بالأماكن العامة يحضرون التدريب.
- عمل تقييم دوري للعاملين بالأماكن العامة.
- مراقبة جودة العمل.
- التأكد من الجودة العالية للأثاثات الموجودة في الأماكن العامة.
- عمل تقارير الصيانة في الأماكن العامة.
- الإشراف على نظافة منطقة المكاتب الأمامية.
- الإشراف على نظافة المصاعد.
- الإشراف على نظافة السلالم والبهو.
- الإشراف على تلميع جميع الأدوات النحاسية.
- الإشراف على نظافة المرايات.

3- الإشراف Supervisors:

المشرفون بإدارة الإشراف الداخلي ينقسمون إلى أكثر من مشرف وفقاً للمهام التي يؤدونها وهي كالتالي:

أ. مشرفو الأدوار.

ب. مشرفو غرف البياضات.

ت. مشرفو العمال.

المشرفون يتبعون إدارياً إلى مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي الذي هو بدوره يتبع مدير الإدارة. وبشكل عام هناك مسؤوليات وواجبات يكون المشرفون بإدارة الإشراف الداخلي ملزمين بها، وهي كالتالي:

- تنظيم العمل.

- الإشراف على العاملين.
- التأكد من تطبيق معايير الجودة في العمل.
- تدريب العاملين.
- رفع التقارير إلى مساعد مدير الإدارة.

أ- مشرفو الأدوار Floors Supervisor

تتضمن المهام الرئيسة لمشرف الدور أن يتأكد من خلال المراقبة الدقيقة من مستوى النظافة والخدمة في الأماكن العامة وغرف النزلاء والممرات وباقي الأماكن بالفندق. ويمكن ان تسند إليه بعض العمال الإضافية من قبل رئيس القسم، ويكون مسؤولاً عن تحديد واجبات العمل لعمال النظافة المسؤولين عن الغرف وعن الأماكن العامة بالأدوار، والإشراف عليهم والتأكد من أنهم قد أنجزوا العمل الموكل إليهم.

من أهم مسؤولياتهم:

- التفتيش المستمر على غرف النزلاء والتأكد من نظافتها.
- مراقبة عمل عمال النظافة لعدد معين من الغرف والأدوار.
- الإشراف على نظافة الأماكن العامة بالفندق.
- إعداد تقرير بحالة الغرف.

واجبات مشرف الدور:

- أن يحدد مهام ومسؤوليات عمال النظافة بالأدوار والأماكن العامة.
- يجب على المشرف أن يتأكد من وصول جميع الموظفين إلى أماكن عملهم وإتباعهم الإجراءات اللازمة.
- أن يفتش على الغرف الخالية.
- أن يتسلم المفقودات من عمال النظافة ويقوم بدوره ويتسلمها لمدير الإشراف الداخلي.

- إصدار أذونات الصيانة الخاصة بالغرف والأماكن العامة بالفندق وأن يسلمها للقسم الهندسي.
- تسليم وإصدار المواد المخزونة.
- التأكد دائماً من أن جميع البياضات صالحة للاستخدام.
- التفتيش على نظافة الغرف والأجنحة مع ملاحظة وجود كل الأدوات اللازمة بالغرف.
- يكون كل مشرف مسؤولاً عن دورين أو ثلاثة من ناحية النظافة والصيانة وتوزيع العمل والمساعدة في استكمال البياضات وأدوات ومواد النظافة الخاصة.
- عمل كشف بأسماء المتغيبين في الأدوار.
- استيفاء تقارير حالات الغرف وإبلاغ مدير الإشراف الداخلي.
- تسليم المفاتيح Master Keys للعاملين التابعين له في الأدوار والتوقيع في دفتر استلام المفاتيح.
- التنبيه على العاملين بالشخصيات الهامة وتسليمهم قائمة إشغال الغرف V.I.P. List.
- متابعة أعمال منظف الغرف والتفتيش والتأكد من نظافة غرف النزلاء واحتواء الغرف على الأدوات الضرورية بها Guest supplies.
- متابعة نظافة المرافق العامة في أدواره.
- الاهتمام الخاص بالنزلاء المسنين والمرضى.
- الاعتناء بتنسيق الزهور وتوزيعها على غرف النزلاء.
- التأكد من تلبية طلبات النزلاء الإضافية (سرير إضافي، سرير أطفال....الخ.)
- العمل على حل شكاوي النزلاء بالأدوار المخصصة له.
- التأكد من إعادة المنقولات الإضافية التي يعرف النزلاء (سرير إضافي، أباجورة إضافية، مكواة، كراسي إضافية...الخ).

- أن يقوم بتنفيذ تعليمات مدير الإشراف الداخلي للإشراف على عدد إضافي من الغرف نظراً لحالات الإجازات والمرضى.
- أن يتأكد من مظهر كافة العاملين قبل بداية كل وردية من حيث النظافة الشخصية والمظهر الجيد (تصفيف الشعر، الرائحة الطيبة، تلميع الحذاء، نظافة اليونيفورم).
- التأكد من عدم وجود أي خلل أو عطل بمعدات النظافة والصيانة بالأدوار.
- أن يكون ذا كريم وان يتولى أداء مهامه على أكمل وجه والمساهمة في حل المشاكل مع مساعد مدير الإشراف الداخلي.
- يقوم بالتفتيش الدوري وعلى فترات متباعدة على سريان العمل في الغرف والأماكن العامة.
- المحافظة على المفتاح الخاص بالدور واتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على ممتلكات النزلاء.
- أن يكون مسؤولاً على صحة وسلامة جميع الأفراد في منطقة عمله.
- التأكد من أن كافة معدات وتعليمات الحريق موضوعة بأماكنها الصحيحة وبان جميع منافذ الطوارئ غير مغلقة.
- أن يحضر كل الدورات التدريبية المقررة.

ب- مشرف غرف البياضات:

من أهم مسؤولياته:

- استلام وتسليم ملابس العاملين.
- استلام وتسليم البيضات .
- جرد البياضات وأزياء العاملين.
- ترتيب البياضات لكي تكون جاهزة للتسليم.
- إصلاح ستائر الفندق.
- إصلاح ملابس النزلاء.

- ترقيم أزياء العاملين.
- التصرف في البياضات المستهلكة والاستفادة منها.
- مراقبة تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية واستلامها بعد إتمام عملية الغسيل.
- صيانة بياضات الفندق ورفع الثقوب وخياطة المقطوع.
- الإشراف على قسم متروكات النزلاء.

ت- مشرف العاملين:

مشرف العاملين هو الشخص المسؤول والمشرف على عمال النظافة بالمناطق العامة بالفندق كالمكاتب اللوبي، والمناطق الأخرى التي تقع تحت مسؤولية إدارة الإشراف الداخلي.

❖ **المهام الرئيسة لمشرف عمال النظافة:**

- أن ينظم تنظيف الأماكن العامة ومكاتب الموظفين والأماكن الأخرى الموجودة بالفندق، أن يقوم بإنجاز أي أعمال إضافية أخرى قد تعرض عليه من قبل رئيس القسم وان يتعاون مع مشرف النظافة الليلي في مسؤولية تنظيف وتلميع وكنس الأماكن العامة ومكاتب الموظفين بواسطة استعمال المعدات والأدوات المعدة لذلك.
- يساعد عمال النظافة في كنس وغسل السجاجيد بالشامبو ومسح وتلميع الرخام والمسطحات الأرضية الأخرى عند الطلب.
- يقوم بإزالة البقع من السجاجيد في الأماكن العامة.
- يساعد في الإشراف على تنظيف دورات المياه العامة ودورات المياه الخاصة بالموظفين بعناية خاصة.
- يتأكد من نظافة التركيبات الكهربائية في الأماكن العامة.

- يتأكد من تنظيف الحوائط والأعمدة ، أن يقوم بتلميع الأثاثات الخشبية والمرايا والصور والنوافذ والمصاعد وباقي التركيبات الأخرى التي يتولى القسم تنظيفها.
- يتأكد من نظافة جميع الطفايات.
- يتأكد من تخزين جميع معدات النظافة المستعملة في التنظيف بعد الانتهاء من العمل ويجب أن تكون موضوعة بنظافة وترتيب.
- يقوم بإبلاغ مشرف مناوبة الليل بأن جميع عمال النظافة بالفندق قد قاموا بعملهم.
- يكون على دراية بإجراءات الطوارئ بالفندق.
- يقوم بإبلاغ الإدارة عند الشعور بأي شك أوروبية.
- يحافظ على المظهر الشخصي الخارجي.
- يجب أن يتناسب المظهر الشخصي مع إبراز الفندق في أحسن صورة ممكنة.
- أن يكون على دراية تامة بقواعد وقوانين الفندق وان يتبع التعليمات الموضوعة.

4- منظفو الغرف وعمال النظافة:

ينقسم عمال النظافة بإدارة الإشراف الداخلي إلى قسمين:

أ- عمال نظافة الغرف: لمعاونة منظفي الغرف في إعداد وتجهيز غرف النزلاء.

ب- عمال نظافة المناطق العامة: التنظيف المرافق العامة بالفندق ومعاونة العاملين في الأدوار في بعض الأعمال الشاقة مثل الأثاث، تنظيف الغرف غير الصالحة للسكنى..الخ.

1) منظفو الغرف: **Room Attendant**

وظيفة منظفي الغرف لها حساسية معينة كون غرفة النزيل هي مكان راحته بالفندق وتوفر الخصوصية الخاصة به في الغرفة، لذا فهناك بعض المسؤوليات

والواجبات التي يجب على منظفي الغرف الالتزام التام بها ولابدّ من الإشراف الدقيق عليهم وعلى الغرف.

مسؤوليات منظفي الغرف:

من أهم مسؤولياتهم:

- إعداد وتجهيز عدد محدود من غرف النزلاء.
- تنظيف الغرف وتبديل بياضات الغرفة.
- الإبلاغ عن أي خلل أو عطل بالغرفة.

واجبات منظف الغرفة Room Attendant

- عمل التقرير الصباحي Daily Report وتسليمه إلى مشرف الدور.
- إعداد وتجهيز الغرف التي ينتظر إخلاؤها وشغلها في نفس اليوم.
- مراجعة وإعداد الغرف الخالية من اليوم السابق.
- الإبلاغ عن أي عطل أو إصلاحات مطلوبة بالغرفة وإبلاغ مشرف الدور بها.
- التوقيع على إخطارات الوصول Arrival أو المغادرة Departure الواردة من قسم الاستقبال.
- إبلاغ مشرف الدور عن أي شيء مشتبه فيه تتم ملاحظته في الغرف.
- الإبلاغ الفوري عند العلم بمرض أي نزيل.
- التسليم الفوري للأشياء التي العثور عليها سواء في الغرف أو الممرات Lost and found objects
- تنفيذ التعليمات الصادرة من رئيس قسم التدبير الفندقي.
- إبلاغ مشرف الدور عن أي نقص في الأدوات أو مواد التنظيف أو المهمات الخاصة بالغرف واستكمالها من المخازن.
- استبدال البياضات المتسخة بأخرى نظيفة من قسم البياضات.

- في حالة إخطار النزيل لمنظف الغرفة بعزمه على المغادرة فإن عمله بناء على طلب النزيل معاونته في إعداد مقولاته وإخطار قسم الاستعلامات تلفونياً بالمغادرة.
- على منظف الغرف إخطار الاستقبال ورئيس قسم التدبير الفندقي بمجرد ملاحظته عدم اصطحاب النزيل الأمتعة أو خلو الغرفة منها بالإضافة إلى الإشارة إلى ذلك في تقريره اليومي Daily Report.
- ترتيب عربة النقل (الترولي) في بداية ونهاية يوم العمل.
- متابعة خلو الغرفة في حالة تأجيرها لجزء من اليوم Day use في الموعد المقرر.
- في حالة مغادرة النزيل لفترة مؤقتة مع الاحتفاظ بالغرفة لحسابه يقوم منظف الغرفة بإعداد الغرفة وتنظيفها وغلقها Double lock ولا يصرح لأحد بدخول الغرفة أثناء فترة غياب النزيل إلا في حالات الضرورة.
- حصر البياضات التي يلزم استبدالها وقيدها في دفتر تسليم واستلام البياضات.

2) عمال نظافة المناطق العامة:

أهم واجبات عمال نظافة المناطق العامة:

- نظافة المناطق العامة التي تخلو من النزلاء ليلاً.
- تنظيف جميع المرافق العامة بالفندق ومكاتب الإدارة والموظفين.
- تنظيف سلالم الفندق.
- المساعدة في نقل بعض الأثاث من مكان الآخر.
- تنظيف الأماكن الخاصة بحمام السباحة والساونا.
- تنظيف وإعداد وتجهيز صالات الأفراح والحفلات.
- تنظيف الغرف التي أغلقت للتصليح Out of order بعد إجراء الإصلاح اللازم بها وجعلها صالحة للسكنى.
- تنظيف السيارات الخاصة بالنزلاء.

ونظراً لاتصال المباشر بين إدارة الإشراف الداخلي والنزلاء خصوصاً العاملين بالنظافة بتواجدهم بجميع أقسام الفندق فهناك بعض الصفات أو السلوكيات المرفوض صدورها منهم وهي:

- النظر من خلال ثقب الباب.
- التصنت على الأبواب.
- شرب الماء من ثلاجة الضيف.
- القرع على غرفة معلق عليها علامة عدم الإزعاج.

5- السكرتير:

السكرتارية هي وظيفة إدارية تهتم بالأعمال الإدارية والمكتبة الخاصة بالإدارة.

واجبات سكرتير قسم الإشراف الداخلي:

- تنظيم مكتب الإشراف الداخلي (من حيث المكاتبات والملفات والمقابلات).
- استلام كافة المراسلات الواردة إلى القسم وعرضها على رئيس القسم.
- تحرير الرد على المكاتبات التي ترد الرئيس إدارة الإشراف الداخلي.
- استقبال النزلاء الذين يرغبون في مقابلة رئيس إدارة الإشراف الداخلي.
- عمل الاتصالات الداخلية والخارجة المتعلقة بالإدارة.

واجبات العاملين بإدارة الإشراف الداخلي تجاه النزلاء:

- ♦ إشعار النزلاء بحسن ضيافة الفندق.
- ♦ العناية بالنزلاء وخاصة المسنين والذين تعرضوا لأزمات صحية.
- ♦ العمل على اكتساب صداقة وثقة الشخصيات الهامة.
- ♦ تقديم بعض اللوازم الضرورية للنزلاء مثل (آلة حلاقة- رباط عنق) ليتمكن الزائر من دخول النادي ويمكن فدارة الفندق تقديم تلك اللوازم كهدية عليها شعار الفندق فتعتبر نوعاً من الدعاية للفندق.

♦ تقديم بعض الخدمات الضرورية كترتيب شنط سفر بعض النزلاء أو إحضار جليسة أطفال Baby Sitter لمراقبة الأطفال أثناء تغيب الأبوين.

6- التوصيف الوظيفي لأمين الإشراف الداخلي:

الأهداف:

- الحفاظ على المستوى المطلوب في مخزن الإشراف الداخلي.
- مسؤل من مديرة الإشراف الداخلي.

الواجبات:

- مراجعة مخزن الإشراف الداخلي في كل دور كل الكيماويات والإمدادات.
- عمل إذن الصرف الأسبوعي (المخازن العمومية) للأسبوع القادم.
- تقسيم الإمدادات على الأدوار بعد استلامها لكل مشرف.
- عمل كارت الصف Bin Card لكل صنف في مخزن الإشراف الداخلي.
- تحضيرStock Take الكميات المنصرفة شهرياً لكل الكميات لمعرفة استهلاك الإشراف الداخلي.
- عمل أذون صرف بزجاجات المياه المعدنية يومياً لوضعها في غرف النزلاء.
- عمل ملخص لكل الأصناف المستهلكة في نهاية كل شهر وكمياتها.

أسئلة الفصل الثالث

السؤال الأول:

اجب (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية:

1. (   ) من أهم مسؤوليات إدارة الإشراف الداخلي تنظيف الغرف ومكاتب العاملين.
2. (   ) تقوم إدارة الإشراف الداخلي بترتيب مستودعات قسم الأغذية والمشروبات.
3. (   ) مدير إدارة الإشراف الداخلي مسؤول عن غدارة القسم وتوزيع العمل.
4. (   ) منظف الغرفة يقوم بمعاونة مدير إدارة الإشراف الداخلي ويحل محله في حالة قيامه بإجازة.
5. (   ) على مشرف الدور أن يتأكد من مستوى نظافة غرف النزلاء.

السؤال الثاني:

أكمل الفراغات التالية:

1. يقوم سكرتير إدارة الإشراف الداخلي بالأعمال.......................
2. يقوم مشرف الدور بـــ ....المستمر على غرف النزلاء والتأكد من نظافتها.
3. من أهم واجبات منظف الغرفة هو.................الغرفة وتبديل بياضات الغرفة.
4. مشرف غرفة..................مسؤول عن استلام وتسليم ملابس العاملين.
5. يقوم مدير الإشراف الداخلي بالإجماع بالعاملين بصفة دورية لمناقشة............... و................التي تواجه العمل.

السؤال الثالث:

اذكر واجبات العاملين بغدارة الإشراف الداخلي تجاه النزلاء؟

الفصل الرابع

مظهر وسلوك العاملين بقسم الإشراف الداخلي

الفصل الرابع

مظهر وسلوك العاملين بقسم الإشراف الداخلي

إن المظهر والانطباع الأول الذي يتركه موظفو خدمة قسم الإشراف الداخلي للضيوف يعتبر انعكاساً للمقاييس للمؤسسة الفندقية .كما على العاملين بقسم الإشراف الداخلي أن يتصفوا بالمقومات الشخصية سوف يساعدهم على من حل الإشكالات والتي ممن المكمن حدوثها أثناء العمل، وإن كلمة (Personality) تجمع عدة صفات مهمة، وكل صفة تبدأ من أحرفها، وكما هو موضح أدناه:

P: (Pleasantness) وتعني الخلق الجيد والبشاشة في العمل والابتسامة للضيف.

E: (Eagerness) وتعني حب الناس والرغبة في خدمتهم.

R: (Respect) وتعني إن احترام الضيوف والمجاملة لا تكلف شيئاً.

S: (Sense Of Responsibility) وتعني أهمية الإدراك والشعور بالمسؤولية.

O: (Orderly Mind) وتعني العقل المنظم ضروري لدقة العمل ورفع كفاءة الأداء.

N: (Neatness) وتعني الثقة بالنفس والفخر بأداء العمل الجيد.

A: (Accuracy) وتعني الدقة في العمل وأن ما نقوم به مهم.

L: (Loyalty) وتعني وجوب الإخلاص للإدارة وللزملاء في العمل في آن واحد.

I: (Intelligence) وتعني استخدام المنطق السليم أثناء العمل.

T: (Tact) وتعني اللياقة وقول الشيء المناسب وعمله في الوقت المناسب.

Y: (Yearning to be a good receptionist) وتعني استقبال الضيوف بترحاب والرغبة في خدمتهم.

الموقف من الضيوف والزبائن Attitude to guests & customers

إن التعامل الصحيح مع الضيوف والزبائن مهم جداً، بشرط أن يكون العاملون بعيدين عن المذلة. وكذلك المشاركة في تلبية حاجاتهم ورغباتهم، مع مراعاة معاملة كل الضيوف والزبائن بنفس القدر من الأهمية والاحترام. مع تجنب تجاوز حدود الخدمة والوظيفة مثل المجاملة المفرطة للضيف أو الدخول في تفاصيل خاصة لا علاقة لها بالعمل، كما يتوجب عودة العاملين إلى من هم أعلى منهم وظيفياً في أو المؤسسة في حالة وجود مشكلة أو شكوى ما.

السلوك Conduct

يجب أن يكون سلوك العاملين خالياً من الأخطاء قدر الإمكان وفي كل الأوقات، وخاصة أمام الضيوف والزبائن ويجب إتباع تعليمات وقوانين إدارة الفندق لأن السلوك الخاطئ يسيء إلى سمعة المرفق ويشوه صورة العاملين والإدارة معاً، ومثال على تلك الخدمة السيئة، إضافة مبالغ غير واقعية إلى قائمة حساب الضيف، أو عدم الاهتمام بالضيوف وتجاهل طلباتهم، أو عدم ارتداء الزي الموحد، أو مضغ العلكة أثناء الخدمة وإلى غير ذلك. حيث يتوجب تجنب هذه التصرفات وكذلك احترام الكادر المهني الأقدم من العاملين في المؤسسة والتعلم منهم دائماً خدمة للمرفق.

الإخلاص Loyalty

الإخلاص هو شيء مهم في هذه الصناعة وعلى العاملين أن يكونوا مخلصين للإدارة وللمؤسسة التي يعملون فيها، حيث يتطلب أن يظهروا كل الولاء لها وأن يحافظوا على سير العمل والتجهيزات والمعدات وأن يبلغوا الإدارة بكل المعوقات التي تواجههم أثناء العمل.

رضا وقناعة الضيف Customer Satisfaction

يجب على العاملين في خدمة الإشراف الداخلي أن يلبوا كل حاجات ومتطلبات الضيوف والزبائن وصولاً إلى إشباعها وحصولهم بعد ذلك على القناعة والرضا، ويتأتى هذا من معرفة متطلباتهم مقدماً، فإذا كان الضيوف مرتاحين من الخدمة المقدمة لهم ومن جو قسم الإشراف الداخلي الدافئ والحميم ومن فريق العمل، عاودوا مرة أخرى إلى الفندق.

كما للقناعة دوراً مهماً للعاملين وللضيوف، حيث يمكن الحصول عليها من الخدمة الجيدة المقدمة للضيوف، حيث كلما كانت قناعتهم جيدة كلما عاودوا الزيارة مرة أخرى أو لعدة مرات، وأحياناً لا يتنازلون عن خدمات الفندق ببديل آخر، ومن جهة ثانية يكونون سفراء له من خلال إعطاء السمعة الجيدة للمطعم ولخدماته. وأن تكرار الزيارة بحد ذاته أمراً مهم للفندق.

للعاملين في قسم الإشراف الداخلي دور هام جداً في الفنادق. ويجب مراعاة المظهر للعاملين حتى تصل فنادقنا إلى المستوى المطلوب، وبالتالي التأثير بالإيجابية على النزلاء وإرضائهم.

- الزي:

يجب مراعاة الآتي:

1- التأكد من كي الزي.

2- بدون بقع.

3- تنظيف المظهر.

4- جميع الأزرار مثبتة.

5- يجب أن يكون حذاؤها نظيفاً- أسود اللون- مع جورب أسود.

6- بالنسبة للسيدات يجب ألا يكون جوربك النايلون منسولاً أو مقطوعاً.

♦ المظهر العام:

السيدات:

1. الماكياج خفيف صباحاً (يجب أن تضعي كحلاً واحمر شفاء).
2. المصاغ بسيط.
   - حلق صغير.
   - خاتم واحد لكل يد.
   - ساعة صغيرة.
3. يجب الاعتناء بالشعر، نظيفاً ومرتباً، كما يجب أن يرفع الشعر إلى الخفيف إذا كان طويلاً.
4. في حالة استخدام طلاء الأظافر يجب أن يكون فاتحاً.

♦ **مواصفات المظهر الشخصي:**

أولاً– أظافر الأصابع واليد:

يجب أن تتصف دائماً في معظم الأوقات سواء قبل الخدمة أو بعدها، مع ضرورة أن تكون الأظافر وبشرة الجلد صحية تماماً ونظيفة دائماً، وعلى المضيفات تجنب النيكوتين بين الأصابع بالإضافة إلى نظافة الفم أيضاً.

ثانياً– الجسم النظيف:

الاستحمام اليومي ضرورة النظافة كافة أعضاء الجسم (وتغيير الملابس الداخلية يومياً) ويمكن استخدام بعض البودرة للقدم (للمضيفات أيضاً).

ثالثاً– الجلد ولون والوجه:

الجلد والبشرة النظيفة ولون الوجه يعتمد أساساً على الصحة الجيدة لمسؤولي الخدمة عن طريق بعض التمارين الخفيفة والنوم وتناول الغذاء الكامل وخاصة الخضروات والفواكه. ويجب أن تستخدم مشرفات الغرف بعض المحسنات اللون الوجه، ولكن بشكل معقول.

رابعاً- الشعر:

مراعاة أن يحفظ نظيفاً باستخدام المنظفات الصحية الخاصة بذلك لتجنب رائحة الرأس، وعدم زيادة الطول في الشعر بصورة لافتة للنظر، وأيضاً حتى لا يتطاير الشعر أمام الضيف، وعلى المضيفات أن تتخذ نظاماً معيناً للشكل العام لشعرها.

خامساً- الأسنان:

الأسنان ونظافة الفم ضرورية لاكتمال المظهر العام، ويجب أن تحفظ الأسنان نظيفة باستعمال المعجون، ويجب الفحص الطبي مرتين خلال العام الواحد.

سادساً- الأقدام:

القدم تحتاج إلى عناية من حيث النظافة والراحة، فيجب تنظيف القدم جيداً، وقص الأظافر، كما يجب تغيير الجوارب يومياً بصورة دائمة، ويجب أن يكون الحذاء مريحاً للغاية، حتى لا يؤثر على السير، وبالنسبة للمضيفات، يجب أن يراعي عدم الارتفاع العالمي لمؤخرة الحذاء، للمحافظة على التوازن أثناء السير.

سابعاً- الهيئة أو الوضع (الوقوف):

الوقفة الصحيحة أيضاً ضرورية للمظهر، فالوقوف الصحيح والسير المعتدل يعطي انطباعاً جيداً بالنسبة للضيف، والزي بالنسب للمضيفات يجب أن يكون لائقاً ودون أي إضافات من الأساسيات اللازمة لاكتمال المظهر والهيئة.

- **التحدث:**

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث.

وإذا كان الاتيكيت هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا نابعا من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالي، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلي اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم

- **إدارة الحديث:**

خير الكلام ما قل ودل"

يستطيع الإنسان أن يحكم علي شخصية إنسانا آخر ومستوي تعليمه، وثقافته، أسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته، وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالبا ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها علي تلك الفئات الاجتماعية وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعا وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك انك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائما "خاطبوا الناس علي قدر عقولهم".ويعتبر الحديث بسهولة وبشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلغة أجنبية ليس من الأمور السهلة، ولذا فمن المفيد التدرب علي إدارة المحادثة والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات.

سيكتشف الإنسان إن هناك فروقا كبيرة،وإن إدارة النقاش فن يزداد تعقيدا بزيادة عدد المشتركين فيه، وان الأكثر ثقافة واطلاعا هو الأكثر قدرة علي الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العنان فيقول ما شاء. وخاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكارا متنوعة، وأعمارا مختلفة

فاختيار موضوع الحديث في هذه الحالة ينبغي أن يناسب مختلف الأذواق ولا داعي للحديث في موضوع متخصص لا يلم به الحاضرون ومن المحظور استغلال مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه فهي من آداب كل المجتمعات.

قد يشاركك الإنسان الشرقي في بعض ألآمك ومشكلاتك إذا حدثته عنها، أما الإنسان الغربي فسيطلب منك صراحة أن تعرض متاعبك علي والديك أو زوجتك أو أبناءك الكبار أو الطبيب النفسي.

- **الحديث باللغات الأجنبية:**

من المألوف جدا لأي عربي أن يتكلم اللغة الانجليزية أو الفرنسية أو الألمانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة، ولهذا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللغوية، وان تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالجه، ويعتبر متحدثي اللغة العربية ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من ثروة زاخرة في أحرفها وتركيبها وبنيتها هم أكثر الشعوب قدرة علي التكيف مع نبرات اللغات الأوربية، ولكن هذا التكيف يحتاج إلي جهد ودراسة، لا علاقة له بالوراثة، ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع الفرنسي يتحدث الانجليزية والانجليزي يتحدث الفرنسية، لتعرف أن العربي محظوظ في سيطرته علي نبرات اللغة الأجنبية ونطقها أفضل لكن المهم هو تجنب الكلام المعيب والبناء اللغوي الخاطئ والكلمة الثقيلة قدر الإمكان.رفع الكلفة والمناداة بالاسم الأول للأشخاص يدل التخاطب مع الآخرين بالمناداة بالاسم الأول مجردا من الألقاب علي رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلك من الأمور الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن.

ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجرداً من ألقابه سواء العلمية، أو الألقاب

المتعارف عليها والسادة في المجتمع أو أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلي نفسه،"ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابذوا بالألقاب، بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان، ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون".

- **الإصغاء:**

"استصنت الناس"

يعتبر الإتصال الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، ومن المقولات التي يرددها خبراء علم النفس إننا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها، ولذلك حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلي ذلك فإننا غالبا ما نسقط او نطرح أفكارنا وأحكامنا علي ما يقال لنا طبقا لما يرد في أذهاننا وليس طبقا لما نستقبله من رسائل أخرى. لذلك يجب أن تستغل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء وإن يكون الرد علي ما يقال فعلا، وهناك سببا آخر، تقليدي– وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيرا ما نطمع في أخذ الميكرفون" والتحدث بدلا من الإنصات و**باللغة الجسم:**

تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إداري أو لا إداري في كثير من الأحيان أقوى من الكلمات وهذا ما يسمى بلغة الجسم. فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس انطباعاتنا سواء أن كانت إيجابية أو سلبية. بالتالي لا تكون لدينا أصلا رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.

فن الاستماع:

الاستماع مهارة وقدرة يتمتع بها العاقلون القادرون علي الإدارة والانتقال من موقف إلي موقف بذكاء ووعي وهو سلوك أخلاقي فنحن نستمع لغيرنا ونحسن الاستماع لكي نبني علاقات طيبة مهم وعدم القدرة علي الاستماع يعني عدم القدرة

علي تحقيق التفاعل وعدم الاستماع يعني الشوشرة والفوضى وعدم تحقيق من الحوار الحديث.

ولذلك حتى تحسن الاستماع لابد من إتباع بعض المهارات التي تفيد في تعليم فن الاستماع.

مثل:

- الإخلاص في الاستماع والإنصات بدقة حتى تحقق الفهم أي أن يكون لديك رغبة صادقة في الاستماع.
- لا ترد علي المتحدث إلا بعد الانتهاء من حديثه ولا تحاول تجهز الرد وأنت تستمع لان ذلك يفقدك المتابعة وتضيع منك أفكارك ما قاله أثناء تجهيزك الرد.
- حاول أن تعطي اهتماما للمتحدث وان تميل نحوه وان يحس بأنك تعطيه الاهتمام.
- انظر إلي وجه المتحدث حتى يشعر بالألفة والاهتمام ولا تتظاهر بالاستماع واصدر قولا أو فعلا مثل نعم أو أي إيماءة ليطمئن إلي حسن الاستماع.
- لا تقاطع المتحدث لأنك تفقده التواصل وحاول الاستماع حتى النهاية حتى ولو لم تتفق معه
- عندما ينتهي من الحديث حاول تلخيص موجز من حديثه حتى يدرك انك أحسنت الاستماع.
- شارك المتحدث مشاعره وهو يطرح أفكاره أو مشاكله أو القضية التي يطرحها يقول أرسطو ليست الشجاعة أن يقول كل ما تعتقد بل الشجاعة أن تفتقد كل ما تقوله.

- **الذوق وأدب المعاملة بالضيوف:**

السلوك العام:

أ) المظهر العام:

1- احترام ارتداء زي العمل والمحافظة على نظافته وكيه وتلميع الحذاء.

2- العناية بنظافة البدن والشعر وتقليم الأظافر.

3- عدم التحلي بالأساور والسلاسل الذهبية.

4- عدم وضع روائح عطرية نفاذه.

ب) الآداب العامة:

1- التأدب والتحدث بلباقة احترام.

2- اللطف وحسن التعامل والمجاملة.

3- الرزانة والأمانة.

السلوك في الظروف المختلفة:

1. وصول الضيوف:

- المبادرة بالتحية بانحناءه من الرأس .
- الترحيب بلغة الضيف مع ابتسامة خفيفة.
- افساح الطريق للمرور وفتح الأبواب لهم.

2. ترتيب الجلوس للمرور وفتح الأبواب لهم

- **إتباع قواعد الأسبقيات.**

التحدث:

الأسلوب المهذب نحو العميل يبدو واضحاً، ولذا يجب أبداً أن يكون الموظف ذليلاً أو خاضعاً للعميل، بل يجب أن يكون شامخاً وعظيماً في تعامله وليس لدرجة الغرور، بحيث أن يكون الصوت واضحاً ومنخفضاً، ويجب أن يكون قادراً على

إلقاء العبارات وتقديم الأفكار بسهولة، وأن يمتلك قدراً كافياً من اللغة الإنجليزية، ويكون لديه الاستعداد للإجابة عن كافة الأسئلة التي يمكن أن يسأل عنها العميل، ومن الأفضل إمتلاك لغة ثانية وخاصة الفرنسية نظراً للاستعمال الشائع في كثير من المصطلحات الفندقية.

المعاملة:

موظف الفندق من أهم صفاته أن يكون مهذباً في جميع الأوقات ، وبالتالي سيكون أيضاً مهذباً خلال تعامله مع العميل، أي أن يتصف بالصفات الإنسانية ليتعامل بها أثناء الخدمة ويجب مراعاة الآتي:

- لا يمر باستمرار أمام الضيف أو في مواجهته.
- في حالة عدم وجود عمل يقف في الواضع الصحيح.
- عندما يتكلم الضيف مع باقي الضيوف يجب ألا ينصت إلى ما يقال، ولا يقاطعهم.

الأمانة:

وهذه الصفة يجب أن تلاحظ بدقة، فيجب على الموظف أن يغطي العناية الكافية للأدوات المستخدمة داخل الغرفة فلا يتكاسل، ويحافظ عليها كأنها ملك له، فيجب مثلاً عدم استعمال الفوط في بعض الأغراض المخالفة وغير المستحبة.

على سبيل المثال:

- اللامبالاة في ضياع الأدوات داخل سلة المهملات.
- عدم الاعتناء بالفوط التي يستخدمها الضيف، باستخدامها مثلاً في عمليات التنظيف والتلميع.

التعاون:

البناء الناجح للفندق يعتمد على الموظفين ، فيجب على الموظف أن يسارع لمساعدة غيره من العاملين في الفندق، وفي مقدمة ذلك يجب عليه أن يعالج الخطأ،

وهذا في حد ذاته تعاون عظيم إذا نجح في تصحيح الأخطاء. ويجب الحفاظ على قواعد ونظم الفندق.

- تذكر إنك أيضاً من الممكن أن تحرج النزلاء الآخرين.
- تذكر دائماً أنك تمثل الفندق.

- **خطوات التعامل مع النزلاء (الضيف) في بعض المواقف:**
  - **التصرف في شكوى الضيف:**

- استمع إلى النزيل أو الضيف.
- اعتذر فوراً- وأشعر النزيل أنك فعلاً تشعر بأسف وتريد مساعدته- أظهر تعاطفاً وتفهماً.
- تقبل النقد أو اللوم ولا تعط مبررات.
- اشرح للنزيل كيف ستساعده وأعط له ثقة في أنك سوف تعالج الموقف.
- أعرض المشكلة على المشرف إذا كنت غير قادر على التعامل معها.
- إذا اقتضى المر يجب إبلاغ المدير المسؤول عن المشكلة.
- تسجيل المواقف غير المناسبة في دفتر الاستلام لتتأكد أن الآخرين في الوردية على دراية بالموقف، وتسلم للوردية التالية إذا استدعى الأمر.
- تذكّر أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقة بدون ضرورة.
- لو كنت غير قادر للتعامل مع المواقف ابحث عن مساعدة الكثير من النزلاء لا يجيدون التحدث باللغة الإنجليزية، لذا يجب أن تساعد النزيل على شرح ما يريد بكل الطرق، مع مراعاة التحدث بصوت واضح وبطريقة مهذبة.

لا يجب أبداً:

- أن تجعل الضيف يشعر بأنه غبي.
- أن تجعل الضيف يبدو سخيفاً أمام الآخرين.

- أن تجعل الضيف يشعر بأنه يعطلك.

- **الحماس لإرضاء الضيوف:**

تذكّر دائماً أنه بدون هؤلاء النزلاء لن يكون هناك داعٍ لوجودك هنا.

يجب مراعاة الآتي في الحديث:

- دائماً تحدث إلى النزيل بأدب.
- كن متفاهماً مع النزلاء.
- استعمل لغة العين وابتسم وأنت تتحدث إلى النزلاء.
- لا تشعر النزيل أنه يبدو أحمق أمام الآخرين،، أو يشعر أنه يأخذ من وقتك أكثر مما يجب.
- تذكر دائماً أنك يجب أن تكون على استعداد لمساعدة أي شخص يطلب منك المساعدة.

- **انظر واستمع:**

- انظر لما يقال لك.
- إعط النزيل كل اهتمامك.
- تذكر أنه لكي يستمع إليك ويفهم حديثك فأنت في حاجة إلى الحديث بوضوح وببطء.
- انظر إلى النزيل عندما تتحدث واستعمل لغة العين

- **أثناء الحديث مع النزلاء (الضيف) ممنوع الآتي:**

- إبداء قلق أو تململ.
- عدم العبث بخصلات الشعر.
- إحداث صوت بالأصابع أو القدم أو المفاتيح.
- التثاؤب أو قصف الأظافر أو العبث في الأنف.

- **التعبيرات:**

- تذكر دائماً أن معظم الناس تنظر إلى وجهك وبعض تعبيراته أثناء الحديث.
- اجعل تعبيراتك يقظة وسعيدة.
- لا تكتئب أو تبد اندهاشاً

- **الاتصال الناجح مع النزيل:**

- استجب إلى النزيل الباحث عن الاهتمام.
- راقب ما يحدث حولك.
- دائماً وعند المغادرة اشكر النزيل وتمنَّ له يوماً سعيداً أو أمسية لطيفة.

- **التحية:**

- تحية النزيل خلال 30 ثانية.
- ابتسم للنزيل واستعمل لغة العين.
- الترحيب بالنزيل على المستوى اللائق في التوقيت المختلف.
- صباح الخير أو مساء الخير – سيدي/ سيدتي، هل استطيع مساعدتك؟
- حافظ دائماً على لغة العيون وتأكد أن النزيل يشعر أنك سعيد بلقاؤك.

- **الوداع:**

- ابتسم للنزيل – ابتسم بتلقائية واستعمل لغة العيون.
- اشكر النزيل وقل إلى اللقاء كما هو متبع في نظام الفندق.
- أشكرك سيدي/ سيدتي- واذكر اسم النزيل- وأتمنى أن تكون قضيت إقامة ممتعة في فندق (اذكر اسم الفندق).

- **استفسارات عامة:**

- انتبه لاستفسارات الضيف في الحال.
- تحيي الضيف- تبتسم وتكون مجامل ولطيف.
- نعتذر عن أي تأخير ربما يكون قد حدث وتبدي اهتماماً.

- استمع إلى النزيل ولا تقاطعه.
- حدد احتياجات الضيف.
- أعط المعلومات المطلوبة.

- **التصرف في موقف غير مناسب:**

- استمع إلى النزيل- وتحلَّ بالصبر، وأظهر اهتماماً وانشغالاً به ولا تبد انفعالات.
- تسمح للنزيل أن يتحدث ولا تقاطعه أثناء الحديث.
- دائماً تستمع وتظهر تعاطفاً معه.
- تدون اسم النزيل وتحوله إلى علاقات النزلاء حيث سيتعامل مع المشكلة كلياً- تجنب المواقف التي من الممكن تزيد انفعال النزيل.
- تبليغ النزيل أنك ستقوم باستدعاء المشرف الذي سيبذل كل وسعه لإصلاح الموقف. اتصل بالمشرف فوراً.
- تذكر أن هناك عملاء آخرين يشاهدون المواقف وسيحكمون على أدائك وطريقتك.

- **صفات العاملين غير المرغوب:**

1- عم الشكر في حالة دفع الإكرامية (البقشيش).
2- محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
3- التدخل في الحديث مع الضيف أثناء حديثه مع الآخرين.
4- التحدث بطريقة غير مهذبة.
5- التسرع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكراً.
6- عدم مراجعة أي مستندات قبل تقديمها للضيف.
7- تناول بعض الأطعمة أثناء العمل.
8- الاستخدام الشخصي لمقتنيات النزيل.
9- الرائحة غير المستحبة.

10- الأيدي والظافر غير النظيفة.

11- مضغ اللبان داخل مكان العمل.

12- الملابس غير النظيفة، والحذاء العالي.

13- السعال أو البصق أو استعمال المنديل أمام الضيف.

14- ارتداء المجوهرات التي تلفت انتباه الضيف (مسموح بالساعة ودبلة الزواج).

15- الإزعاج أثناء العمل: مثل (حركة الأقدام على الأرض- سوء استعمال الأدوات- صوت الأبواب عند الفتح والغلق).

- **لذا يجب تلافي كل هذه الأخطاء بقدر المستطاع حتى تظهر في صورة لائقة ومشرفة للحفاظ على المظهر العام.**

أسئلة الفصل الرابع

السؤال الأول: اجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات الآتية:

1. (   ) إن التعامل الصحيح مع الضيوف والزبائن مهم جداً، بشرط أن يكون العاملون بعيدين عن المذلة.
2. (   ) يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر.
3. (   ) يعتبر الاتصال الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الاستماع.
4. (   ) الاستماع مهارة وقدرة يتمتع بها العاقلون القادرون علي الإدارة والانتقال من موقف إلي موقف بذكاء ووعي وهو سلوك أخلاقي.

السؤال الثاني: أكمل الفراغات التالية:

1. يجب على العاملين في خدمة الإشراف الداخلي أن يلبوا كل حاجات ومتطلبات الضيوف والزبائن وصولاً إلى............ وحصولهم بعد ذلك على القناعة و...............،
2. الجلد والبشرة النظيفة ولون الوجه يعتمد أساساً على الصحة الجيدة لمسؤولي الخدمة عن طريق بعض .... الخفيفة والنوم وتناول الغذاء الكامل وخاصة الخضروات والفواكه.
3. تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إداري أو لا إداري في كثير من الأحيان أقوى من الكلمات وهذا ما يسمى ....

السؤال الثالث: أجب عن الأسئلة التالية:

1. إن كلمة (Personality) تجمع عدة صفات مهمة، وكل صفة تبدأ من أحرفها، ماذا تعني كل حرف من هذه الكلمة.
2. ماذا يجب مراعاة في الزي؟
3. خطوات التعامل مع النزلاء (الضيف) في بعض المواقف.

الفصل الخامس

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بأقسام الفندق

الفصل الخامس

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بأقسام الفندق

جودة أداء الإشراف الداخلي وقدرتها على تحقيق أهدافها تخضع لطبيعة العلاقة بين الإدارة وأقسام الفندق المختلفة من حيث التنسيق والتعاون لتلبية متطلبات النزلاء ولتحقيق رضاء الضيف التام عن الخدمات لفندقية من ناحية أخرى فإن الأقسام الأخرى بالفندق تعتمد على عمليات إدارة الإشراف الداخلي في بدء عملياتها وتقديم الخدمات.

أولاً: علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المكاتب الأمامية

وتعتبر أقسام إدارة المكاتب الأمامية أول مكان يتصل به الضيف عند قدومه الفندق وآخر مكان يقف لديه الضيف عند مغادرته.

حيث المكاتب الأمامية Front office يلعب الانطباع الأول لدى الضيوف، دوراً عظيم الأهمية، في مدى قبول المنتج الذي سوف يقدم لهم، كما أنه يحدد مدى الاتساق بين ما تم رسمه في أذهانهم عن الفندق، وبين ما هو موجود على المستوى الواقعي.

وسمي بالمكاتب الأمامية لكونه في مواجهة الفندق وهو المسؤول عن التعامل مع الزبائن منذ دخولهم وحتى مغادرتهم، حيث ستكون هذه الوحدة هي همزة الوصل بالوحدات الأخرى التي يتلقى منها الضيوف إشباعا تهم، كما أنه يُعدُّ القسم الأكثر أهمية من حيث الإيرادات والربحية.

يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية قبل وصول النزلاء بإعداد قوائم الحركة الإشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق مما يمُكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة

حجم الغرف المطلوب تنظيفها خلال الأسبوع ويتمكن من إعداد ورديات العمل تبعاً لظروف وضغط العمل.

وعند وصول النزيل يبلغ قسم الاستقبال قسم الإشراف الداخلي بوصوله إما عن طريق إخطار كتابي أو بتعديل حالة الغرفة على الكمبيوتر وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم الإشراف الداخلي لتنظيف الغرفة، ولتحقيق التعاون التام بين هذين القسمين يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف موضحاً به الحالات المختلفة للغرف ويعرف هذا التقرير باسم Housekeeping Report ويتم إعداده مرتين في اليوم شكل رقم (4–1) ويقوم مساعد رئيس قسم الإشراف الداخلي بتسليمه إلى قسم الاستقبال لمراجعة حالات الغرف وتصحيح الاختلافات لضمان حسن سير العمل.

المعلومات التي يحتاجها رئيس قسم الإشراف الداخلي من قسم الاستقبال:

(1) نسبة الإشغال اليومية:

يتلقى رئيس قيم التدبير الفندقي من قسم الاستقبال بياناً بنسبة الإشغال اليومية المحقق وبياناً أيضاً بأرقام الغرف المطلوب تنظيفها وتعتبر بيانات قسم المكاتب الأمامية بمثابة أساس اليومي لمنظفي الغرف.

DATE February 3

ROOM	Occupied	Vacant	Baggage	ROOM	Occupied	Vacant	Baggage	ROOM	Occupied	Vacant	Baggage	ROOM	Occupied	Vacant	Baggage	ROOM	Occupied	Vacant	Baggage
100	✓		✓	153	✓		✓	200	O	O	O	251		X		B-1	✓		✓
102	✓		✓	154	✓		✓	201	O	O	O	252		X		B-2	✓		✓
103		X		(155)	✓	X	✓	202	O	O	O	253		X		B-3	✓		✓
104		X		156		X		(203)	✓	X	✓	254		X		B-4	✓		✓
105		X		157		X		204		X		255		X		B-5	✓		✓
106		X		158		X		205		X		256		X		B-6	✓		✓
(107)	✓	X	✓	159	✓		✓	206		X		257		X		B-7		X	
108	✓		✓	160		X		207		X		258	✓		✓	B-8		X	
109	✓		O	162	✓		✓	208		X		259	✓		✓	B 11	✓		✓
110	✓		✓	163	X		X	209		X		(260)	✓	X	✓				
111	✓		✓	164		X		210		X		263	✓		(?)	328	X		X
114	(?)	X	✓	165	✓		✓	211		X		264	✓		(?)	330	✓		✓
115		X		166	✓		✓	214		X		265		X		331		X	
116		X		167	✓		O	215		X		266		X		332		X	
117		X		168		X		216		X		267		X		333	✓		✓
118	X		✓	169		X		217		X		268		X		334	✓		✓
119	X		✓	170		X		218		X		269		X		335	✓		✓
120	X		✓	171		X		219		X		270	✓		✓	(336)	✓	X	✓
121	X		✓	172		X		220		X		271	✓		✓	337		X	
122		X		173		X		(221)	✓	X	✓	272	✓		✓	338		X	
123		X		174		X		222	✓	X	✓	273	✓	X	✓	339	✓		✓
124		X		175		X		223	✓		✓	274		X		340	✓		✓
125		X		176		X		224		X		275		X		341		X	
126		X		177		X		225	✓		✓	276		X		342	✓		✓
127		X		178		X		(227)	✓	X	✓	277		X		343		X	
128	O	O	O	179		X		228	O	O	O	278		X		344	✓	X	✓
129	O	O	O	180		X		229	O	O	O	279		X		(345)	✓	X	[illegible]
130	O	O	O	181		X		231	O	O	O	[illegible]		X		[illegible]		X	
131	O	O	O	182		X		232	✓		✓	[illegible]		X		[illegible]		X	
133		X		183		X		233		X		[illegible]		X		[illegible]		X	
[illegible]		X		[illegible]	✓		✓	[illegible]		X		[illegible]		X		[illegible]		X	
[illegible]		X		[illegible]	✓		✓	[illegible]		X		[illegible]		X		[illegible]		X	
[illegible]		X		[illegible]	✓		✓	[illegible]		X		[illegible]		X		[illegible]		X	
[illegible]		X		[illegible]		X		[illegible]		X		[illegible]		X		[illegible]		X	

شكل رقم (4–1)تقرير الإشراف الداخلي.

(2) نسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر:

يتلقى رئيس إدارة الإشراف الداخلي من قسم الاستقبال بنسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر، ويعتبر ذلك بمثابة خطة العمل الشهرية وذلك لاتخاذ

الإجراءات اللازمة وعمل ترتيب الإجازات السنوية والصيانة الدورية بما يتفق وحجم العمل المتوقع.

(3) قوائم حجوزات المجموعات الأسبوعية المؤكدة:

يتلقى رئيس إدارة الإشراف الداخلي أسبوعياً من قسم الاستقبال بياناً بالمجموعات المؤكدة حجزها لأسبوع قادم حسب تواريخ الوصول وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة نحو ترتيب ورديات العاملين وبما يتفق مع حجم العمل المتوقع.

ثانياً: علاقة إدارة الإشراف الداخلي بباقي أقسام الفندق

- علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الأغذية والمشروبات:

يؤدي قسم الإشراف الداخلي دوراً هاماً في نجاح قسم الأغذية والمشروبات من خلال:

- نظافة المطاعم وقاعات الاحتفالات.
- إمداد القسم بالمفارش والبياضات النظيفة.
- وجود علاقة بين قسم الإشراف الداخلي وخدمة الغرف Room Service تتمثل في مسؤولية تبليغ قسم خدمة الغرف بأواني المأكولات الفارغة التي توجد في الغرف ولم يتم بعد رفعها.
- توفير الزي الخاص بالعاملين في المطاعم مع مراعاة نظافته ومظهره العام.
- اختيار ألوان المفروشات الخاصة بالمطاعم.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الصيانة:**
- حيث يقوم عمال النظافة أثناء أدائهم لأعمالهم على التعرف بالأعطال ويتم إبلاغ المشرفين الذين بدورهم يقومون بإبلاغ قسم الصيانة عن أي عطل في نموذج مخصص لذلك يعرف Maintenance request شكل رقم (4-2) كما أي عطل مهما كان نوعه يسبب خسارة كبيرة للفندق أي أن الغرفة غير صالحة للتسكين (OOO).

ROOM MAINTENANCE طلب صيانة

ROOM No. : رقم الغرفة :

DATE : التاريخ :

TIME: الوقت :

SIGNATURE : التوقيع :

Other Breakdown : .... : أعطال أخرى

في حالة ملاحظتكم لأية أعطال بالغرفة أو بالحمام يرجى التأشير على العلامة الخاصة بها.

In order to give you a better and quicker service, in case of any breakdown in your room, please be kind enough to let us know by marking the related item(s).

شكل (4-2) نموذج طلب صيانة لغرفة.

ويرسل لقسم الصيانة لاتخاذ اللازم ويجب على المشرف مراجعة التركيبات والتوصيلات ومراجعة الإصلاح الذي تم.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الموارد البشرية:**

العلاقة هنا تكون قوية خصوصاً أن إدارة الإشراف الداخلي لديها أكبر عدد من العاملين بالفندق حيث يقوم قسم الموارد البشرية بإمداد قسم الإشراف الداخلي بالعمالة الماهرة وأيضاً تدريب العاملين على طبيعة العمل إما داخل الفندق أو خارجه، ويمد رئيس قسم الإشراف الداخلي قسم الموارد البشرية بمواعيد إجازات العاملين بالقسم والتعاون في إعداد كشوف الترقيات والعلاوات للعاملين. واليوم نجد أن عديداً من المنظمات الفندقية الكبيرة الناجحة يرجع نجاحها بدرجة كبيرة إلى قدرتها على الإدارة الفعالة لمواردها البشرية وقدرتها على استقطاب واختيار وكذا الاحتفاظ بموظفين ومديرين على درجة عالية من المهارة والكفاءة حيث لدى هذه المنظمات سياسات فعالة وكذلك لديها تطبيقات جيدة في مجال إدارة الموارد البشرية.

وترتبط أهمية إدارة الموارد البشرية بأهمية العنصر البشري نفسه، **ويقول عالم الإدارة بيتر دراكر** بهذا الصدد إن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للمدير المتميز، وتعتبر الموارد البشرية هي العنصر الحاسم في تحقيق ما يسمى **(بالميزة التنافسية للمؤسسات).**

لذلك يمكن القول أن توسع الإنتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط (زيادة عدد الموظفين وتقنية عالية من الآلات والمعدات) بل أن التوسع الرأسي للإنتاج هو مكمل للتوسع الأفقي وذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المتحفزة والقابلة لعمليات والتأهيل والتدريب.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المشتريات:**

العلاقة هي أن توفير جميع احتياجات إدارة الإشراف الداخلي من مواد تنظيف وبياضات ومعدات وأجهزة يتم عن طريق إدارة المشتريات. غدارة الإشراف الداخلي تقوم بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضحاً بها الصنف والكمية والمواصفات المطلوبة ثم تقوم إدارة المشتريات بالاتصال بالموردين لتوفير المشتريات المطلوبة.

وتزداد مشتريات الفندق في حالة زيادة نسب الأشغال وفي فترات الرواج الاقتصادي ونقل في فترة الكساد وانخفاض في نسب الأشغال:

يجب مراعاة الأمور التالية عند عملية الشراء:

1- بعد أو قرب الأسواق عن الفندق.

2- تغيرات وتقلبات الجو.

3- حجم ثلاجات التخزين (المخازن).

4- نسبة الأشغال.

5- المناسبات والحفلات والمؤتمرات والاجتماعات.

6- توفير سيارات نقل تابعة للفندق.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم التسويق والمبيعات والعلاقات العامة:**

يقوم مسؤول علاقات النزلاء بمراجعة حالة الغرف قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء ويقوم أيضاً مدير الإشراف الداخلي بتبليغ هذه الأقسام بحالات الغرف وخاصة التي لا يمكن تأجيرها لكي يضعها مسؤول قسم المبيعات والتسويق في الاعتبار عند إجراء تعاقداته ولكي يقبل عدداً من الحجوزات أكبر من طاقة الفندق.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الحسابات:**

يقوم قسم الحسابات باعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود ميزانية قسم الإشراف وأيضاً تحديد الأجور والرواتب للعاملين بالقسم على ضوء القوائم التي تصل إليه من إدارة الإشراف الداخلي بتحديد ساعات العمل، أيام الغياب وساعات العمل الإضافية. وكما يقوم قسم المحاسبة بعمل جرد سنوي وربح وتجهيز كشوف الجرد.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الأمن:**

هناك علاقة وثيقة بين القسمين بأن يقوم العاملون بقسم الإشراف الداخلي بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية:

- ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء.
- وجود أي أسلحة في غرفة النزيل.
- اكتشاف جريمة في غرفة النزيل مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة.

- **علاقة إدارة الإشراف الداخلي بإدارة الفندق:**

يجب على مدير الإشراف الداخلي التعاون التام مع الإدارة العليا للفندق لتنفيذ الخطط الموضوعة من أجل الارتقاء بجودة المنتجات والخدمات بالفندق ولتحقيق ربحية عالية. وتجب متابعة شكاوي النزلاء وتبليغها للإدارة لعمل اللازم. ويساهم مدير إدارة الإشراف الداخلي في إعداد الموازنة التقديرية العامة للفندق وأيضاً الميزانية.

ثالثاً: علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المغسلة

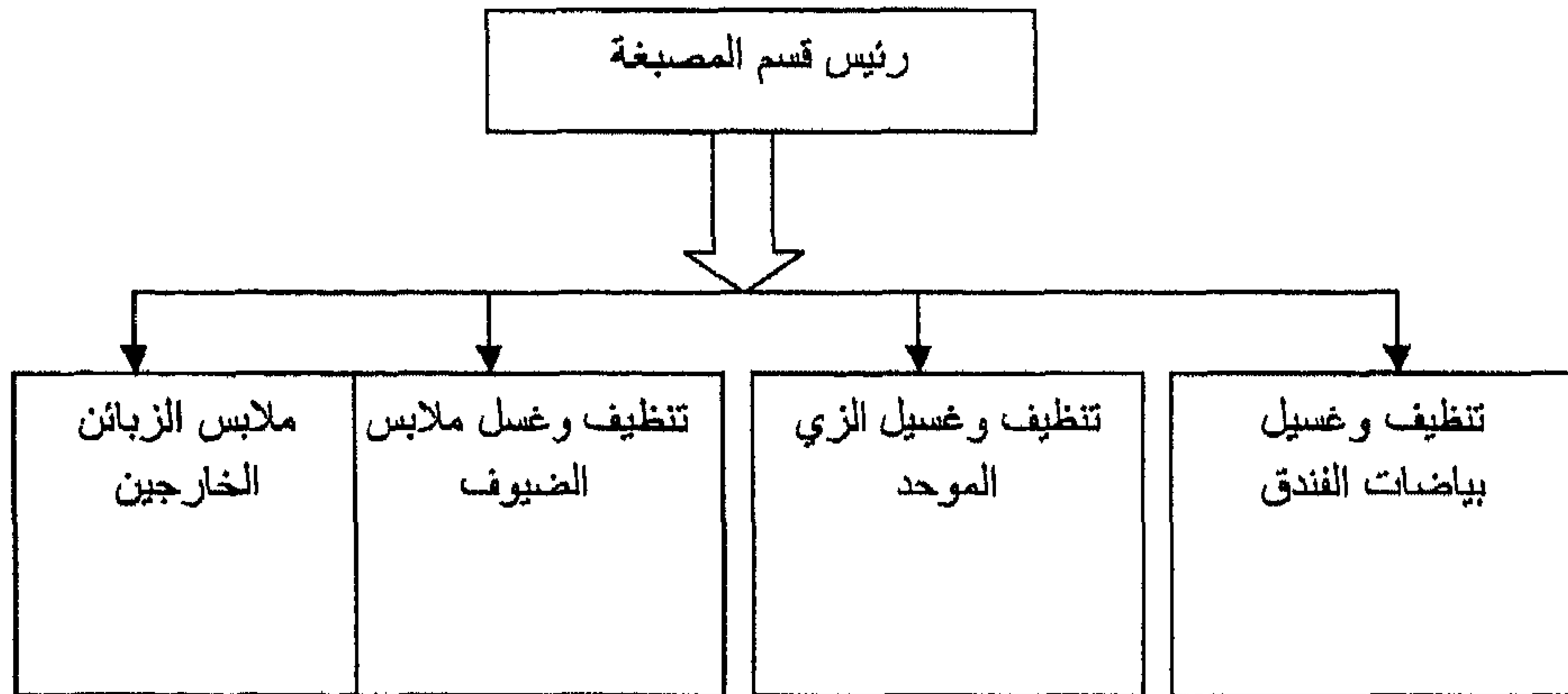
يختص قسم المغسلة بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لنزلاء الفندق وعادة تكون هذه الخدمة متوفرة يومياً، ويعد هذا القسم مسؤولاً عن العناية ببياضات الفندق وأزياء العاملين من حيث تنظيفها وغسلها وكيها وترتيبها. المغسلة ببعض الفنادق تكون تابعة إدارياً لإدارة الإشراف الداخلي وببعض الفنادق تكون تابعة

لإدارة الغرف. توفر قسم المغسلة بالفندق يعتمد غالباً على حجم الفندق، فالفنادق الصغيرة تفضل التعامل مع المغاسل الخارجية في عمليات الغسيل، فعدم توفر مغاسل داخلية يتميز بان المبالغ التي سوف تصرف على تأسيس المغسلة يمكن أن تستثمر في أشياء أخرى بالفندق ولكن يعاب عليها عدم القدرة على التحكم في المخزون فيما يتعلق بالمخزون النظيف من البياضات وتقديم خدمة التنظيف السريع في الحالات الطارئة.

المغاسل الداخلية تتميز بتوفير السرعة في خدمة الغسيل وتقديم أفضل للنزيل وتعتبر مصدر إيراد إضافي للفندق، ولكن يعاب عليها تكلفة القسم ومصاريفه التي قد تكون مرتفعة.

الهيكل التنظيمي لقسم المغسلة يضم الوظائف التالية: (شكل رقم (4-3)

- مدير المغسلة.
- مساعد مدير المغسلة.
- عمال المغسلة (عمال المغسلة، عمال الكي، عمال التسليم).



موقع المغسلة:

تحديد موقع المغسلة داخل الفندق يتطلب شروطاً لابدّ من توافرها في الموقع المختار، مثل:

1) قربها من غرف البياضات.
2) توفر تهوية جيدة.
3) الأرضيات غير قابلة للانزلاق.

- **مدير قسم المصبغة:**

هو المشرف الذي يتحمل إدارة مسؤولية القسم ويجب أن تتوفر لديه الخبرة الكافية لإدارة القسم سواءً كان ذلك إدارياً أو فنياً وحسب الشروط المتعارف عليها والتي تؤهله للإشراف على القسم بكفاءة عالية وكالآتي:

1- يجب أن تكون لديه خبرة مهنية وإدارية في قسم المصبغة في الفنادق الكبرى لمدة لا تقل عن 10 سنوات.
2- يفضل من يحمل شهادة جامعية أولية أو عادة تكون شهادة الهندسة في الأنسجة والغزل والنسيج.
3- يجيد اللغة الإنكليزية.
4- يجب أن تكون له خبرة إدارية في إدارة الفنادق.

- **العاملين في قسم المصبغة:**

1) عمال إزالة البقع: يتحدد عملهم في إزالة البقع الموجودة على البياضات وملابس الضيوف باستخدام مواصفات خاصة.
2) عمال الغسل: يكون واجبهم غسل البياضات وملابس الضيوف ومن ثم تخفيفها بواسطة مكائن الغسل والتجفيف.
3) عمال الكي: يتخصص عملهم بالكوي لملابس الضيوف والشراشف بواسطة رولات خاصة للكوي والمتوفرة في الفنادق.

4) عمال الطي: يتركز عملهم في إعادة طي القمصان الخاصة بالضيوف والملابس الأخرى وفي الفنادق الكبرى توجد مكائن خاصة لطي البياضات.

5) عمال المقاصة والسيطرة: تنحصر مهمتهم بالمتابعة والملاحظة المستمرة لترتيب الملابس من حيث الكوي وطوي الملابس وتعليقها بشكل منتظم على حامله متحركة ونقلها إلى المكان المخصص لها.

6) عمال التوزيع : واجبهم الأساسي إعادة مكوى الضيوف إلى غرفهم وتجهيز مخازن الطوابق بالبياضات النظيفة.

7) عمال نقل: مهمتهم نقل المواد الكيماوية والتجهيزات التي يحتاجها القسم من وإلى المخزون واهم قسم فرعي من أقسام المصبغة هو:

- **قسم الغسيل الجاف (التنظيف الجاف):**

واجبهم غسل المنسوجات التابعة للفندق غسل جاف مثل (الستائر) البطانيات الصوفية، غطاء الأسرة، ومن ضمن واجبهم أيضاً غسل ملابس الضيوف ومن المهم جداً على عاملي قسم المصبغة ملاحظة وجود النقود أو الحاجيات الأخرى التي قد يتركها الضيف بملابسه عند إرسالها إلى المصبغة.

- **إنشاء وتجهيز مغسلة الفندق:**

يتوقف ذلك على النقاط التالية:

1. أهمية إنشاء المغسلة بالفندق.
2. المؤتمرات والعوامل المؤثرة على التشغيل مثل:

(1) توفر المياه واستهلاكها.

(2) الغسيل بواسطة البخار أفضل من استخدام الغاز أو الكهرباء.

(3) توافر الإضاءة لتحسين ظروف العمل وتميز النظافة والخلو من البقع.

(4) اختيار مكن المغسلة بعيداً عن الأدوار العامة منعاً للضوضاء المقلقة لراحة الضيوف.

3. الأجهزة والمعدات المستخدمة:

يجب دراسة الحجم ومناسبته للمكان والوزن والطاقة الكهربائية المستخدمة وسهولة الاستخدام وقوة التحمل والصيانة ومدة الاستهلاك الافتراضي. من الطبيعي ومع إثبات الخبرة العملية أن امتلاك الفندق لمغسلة خاصة به عملية اقتصادية عن الغسيل الخارجي من حيث الوفر الناتج في تكلفة غسيل وكي البياضات والمفروشات وملابس العاملين والإيرادات الناتجة من غسيل ملابس الضيوف بالفندق بالإضافة إلى المحافظة على بياضات الفندق والرقابة المباشرة وتنفيذ التعليمات وسهولة وتحقيق هذه الرقابة في التسليم والتسلم وأيضاً توفير للوقت والنقل.

ومن المعدات الضرورية المستخدمة في قسم المصبغة:

1) العربات: تتوفر في أقسام المصبغة عربات بمختلف الأحجام والغرض منها هو نقل البياضات الغير نظيفة من المنفذ الخاص في المصبغة إلى ماكنة الغسل وغالباً ما تكون هذه العربات مصنوعة من القماش السميك القوي.
2) تسهل أيضاً لنقل البياضات الرطبة: من ماكنة الغسيل إلى أماكن الكوي.
3) أما العربات ذات الرفوف: تستخدم لنقل البياضات النظيفة والمطلوبة والجاهزة إلى غرفة البياضات.
4) مغسلة معدنية ذات حوضين:تستخدم هذه المغسلة في إزالة البقع وفي تنظيف غرفة المصبغة.
5) فتحة لرمي البياضات المتسخة: وتكون ضرورية في معظم الفنادق الكبيرة والتي تضم مجموعة طوابق حيث أن عملية نقل البياضات بدونها يشكل صعوبة كبيرة وتستخدم هذه الفتحات التي توصل الطوابق بقسم المصبغة بواسطة ممر ترمي البياضات من الطابق العلى إلى الطابق الأسفل للمصبغة ويكون مكانها في حائط غرفة العاملات وهو مشابه لغرفة إرسال البريد وهي عملية الاختصار الوقت والجهد.

6) ميزان للقياس: ويكون استخدامه الأساس لوزن البياضات الجافة قبل وضـعها في ماكنة الغسيل وإن هذه العملية ضرورية لكي يتجنب تحميل ماكنة الغسـيل وزناً أكثر من طاقتها مما يؤدي إلى تلفها بسرعة.

7) ماكنة الغسل: حيث تحتوي على جهاز سيطرة يقوم للتحكم في درجات حـرارة الماء وفيها أيضاً نسب أنواع الأنسجة مثـل الصـوف، القطـن، البياضـات والنايلون..الخ.

8) ماكنة التجفيف:هذه الماكنة تعمل بواسطة جهاز سيطرة خاص تجفف الملابـس والبياضات الرطبة وذلك بتجفيفها بالهواء الحار.

9) أجهزة الكوي: بعد أن تخرج الملابس من مكائن التجفيـف تسـتخدم لكويهـا بواسطة هذه الأجهزة، هذه الماكنة تكون مختلفة الأحجام حسب نوعها وسـعتها وحاجة الفندق إليها فأحيانا تحتوي على أربع رولات أو ثلاث أو اثنين أو يكتفي بواحدة فقط لكوي الشراشف والوط وشراف الوسائد والستائر حيث يكون فـي نهاية كل طرف عاملين لإدخال الشراشف أو استلامها في النهاية الثانية مـن الماكنة.

10) ماكنة طوي كبيرة: تعتبر هذه الماكنة مكملة للرولات حيث تطوي البياضـات أوتوماتيكياً.

11) منضدة تعديل الملابس: وهي المنضدة التي تستخدم لتسطيح البياضـات مثـل أغطية الوسادات وشراشف المنضدة قبل الكوي.

12) مكائن صغيرة لكوي البياضات للقمصان وطويها وترتيبها.

DRY CLEANING & PRESSING LIST | **قائمة التنظيف على الناشف والكي**

Dial 6 for immediate pick-up and delivery from 8 a.m. to 5 p.m.

نرجو الإتصال بقسم الغسيل والكي من الساعة ٨ صباحاً وحتى الساعة ٥ مساءاً

Name :   الإسم :

Room No. :   رقم الغرفة :

Date delivered :   تاريخ التسليم :

To be delivered :   يرد في :

نرجو إعلامنا عن الخدمة المطلوبة

Please indicate service required

Today ☐ اليـــوم

Tomorrow ☐ غـــداً

Express ☐ مستعجل

Please list quantity of each article in left hand column. Unless itemized list is sent the hotel count must be accepted.

الرجاء كتابة عدد كل نوع في الخانة على أقصى اليسار ويعتبر العدد الخاص بالفندق مقبولاً في حالة عدم ملىء الخانات

Guest Count	Hotel Count	Dry Cleaned	Price	السعر	التنظيف بالبخار	المجموع
		Gentlemen	P. T.	قرش	رجـــال	Total
		Suits (2 Pieces)	3000	٣٠٠٠	بدلة (٢ قطعة)	
		Suits (3 Pieces)	3500	٣٥٠٠	بدلة (٣ قطعة)	
		Trousers	1400	١٤٠٠	بنطلون	
		Jackets	1600	١٦٠٠	جاكت	
		Overcoats	3000	٣٠٠٠	بالطو	
		Ties	900	٩٠٠	كرافت	
		Wollen Pullover	1500	١٥٠٠	بلوفر صوف	
		Silk Shirts	1300	١٣٠٠	قميص حرير	
		Galabia	2500	٢٥٠٠	جلابية - عباءة	
		Waistcoats	1000	١٠٠٠	صديري	
		Pressed			الكـــي	
		Suits (2 Pieces)	1800	١٨٠٠	بدلة (٢ قطعة)	
		Suits (3 Pieces)	2200	٢٢٠٠	بدلة (٣ قطعة)	
		Trousers	900	٩٠٠	بنطلون	
		Jackets	1000	١٠٠٠	جاكت	
		Overcoats	1700	١٧٠٠	بالطو	
		Ties	500	٥٠٠	كرافت	
		Wollen Pullover	700	٧٠٠	بلوفر صوف	
		Silk Shirts	750	[illegible]	قميص حرير	
		Galabia	1500	[illegible]	جلابية - عباءة	
		Waistcoats T-shirts	450	٤٥٠	صديري - تي شيرت	
		Ladies			سيدات	
		Wedding Dress	60:80	٨٠:٢٠	فستان زفاف	
		Evening Dress	4000	٤٠٠٠	فستان سهرة	
		Dress	3000	٣٠٠٠	فستان (عادي)	
		[illegible]	3000	٣٠٠٠	تايير (٢ قطعة)	
		Silk Blouse	1300	١٣٠٠	بلوزة حرير	
		Skirts	1400	١٤٠٠	جونلة	
		Trousers	1400	١٤٠٠	بنطلون	
		Jacket	1600	١٦٠٠	جاكت	

PAY UPON DELIVERY

YOUR ... CHARGED ...

شكل رقم (4-4) قائمة أسعار التنظيف الجاف

- **مسئوليات وواجبات رئيس قسم المغسلة:**

1- مسؤولية الإشراف على عمليات تشغيل القسم وتقديم خدمة ممتازة.
2- الحفاظ على الأجهزة والمعدات وماكينات الغسل والكي.
3- تمرين العاملين والإشراف على حسنا الأعمال.
4- العمل بالمستندات الخاصة بغسيل البياضات وملابس العاملين والضيوف.
5- مراقبة الطاقة الإنتاجية للماكينات والإبلاغ على الأعطال والصيانة.
6- التعاون مع مشرفات الأدوار ومدبرات الغرف مع رئيس قسم البياضات.
7- حفظ مستوى تكاليف التشغيل إلى المحدد بالموازنة والخطة والحصول على جودة وكمية الإنتاج المطلوبة وذلك بالإقلال من الإشراف من مهمات التشغيل وصيانة الآلات.

- **العوامل التي يجب مراعاتها عند إنشاء مغسلة الفندق:**

1) حجم ونوع الفندق: ويشمل عدد الغرف ومساحة صالات الطعام وعدد الموائد وعدد العاملين وأيضاً نوع الفندق إذا كان موسمي أو دائم التشغيل أو فندق تجاري وذلك من العوامل التي تحدد حجم وعدد ماكينات الغسيل بالفندق.
2) كمية غسيل ملابس الضيوف.
3) الأيدي العاملة الفنية ومدى توافرها وتكلفة تشغيلها.

وذلك بالإضافة إلى ما سبق ذكره في إنشاء وتجهيز المغسلة بالفندق من توافر المياه والمساحة المطلوبة والموقع والمعدات اللازمة.

- **كما يجب مراعاة عدد عوامل عند إجراء عملية غسيل البياضات منها:**

1. العناية بغسيل البياضات المصنوعة من الأقمشة الفاخرة.
2. عدم شحن ماكينات الغسيل بأكثر من طاقتها للقيام بكفاءة العمليات.
3. عدم شحن ماكينات الغسيل بأقل من معادلها لزيادة التكاليف (مواد منظفة- مياه- قوى محركة).

4. استعمال وسائل التنظيف الملائمة والمناسبة (صابون- كلور- مساحيق).
5. أن تكون درجة الحرارة مناسبة.
6. مراعاة تعليمات تشغيل الماكينات وصيانتها والكشف الدوري عليها.
7. إلمام العاملين بعدد مرات الغسيل باستخدام المياه ومــدتها وعــدد مــرات الشطف اللازمة للتنظيف دون تلف الأقمشة.

- **مواد التنظيف المستخدمة بالمغاسل:**

1) الصابون.
2) مواد التنظيف الكيمائية مثل الإنزيمات.
3) المبيضات مثل الكلور، الزهرة الزرقاء.
4) النشا الذي يعطي مظهراً جيداً للأقمشة.
5) المنعمات وهي مواد تعطي ليونة ونعومة للأقمشة.

- **المراحل المختلفة التي تتم فيها عملية الغسيل:**

المرحلة الأولى: ويتم فيها تكسير الاتساخات العالقة.

المرحلة الثانية: استخدام إعادة المنظفة في درجة حرارة عالية.

المرحلة الثالثة: استخدام الكلور لتبيض الأقمشة.

المرحلة الرابعة: التعطير والتعقيم.

أسئلة الفصل الخامس

السؤال الأول:

أجب بـــ (صح) أو (خطا) أمام العبارات التالية:

1- ( ) من أهم مسؤوليات قسم المغسلة تنظيف ملابس النزلاء وغسلها وكيها.

2- ( ) من أهم مسؤوليات قسم المغسلة تنظيف ملابس العاملين وغسلها وكيها.

3- ( ) يعتمد نجاح إدارة الإشراف الداخلي على طبيعة علاقة الإدارة بأقسام الفندق المختلفة.

4- ( ) يتمكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها من خلال قسم العلاقات العامة.

السؤال الثاني:

أكمل الفراغات التالية:

1. تعتبر أقسام إدارة المكاتب الأمامية أول مكان يتصل به .... عند قدومه الفندق وآخر مكان يقف لديه الضيف عند ....

2. يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية قبل وصول النزلاء بإعداد .... الإشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق.

3. عند وصول النزيل يبلغ قسم الاستقبال قسم الإشراف الداخلي بوصوله إما عن طريق .... أو بتعديل حالة الغرفة على الكمبيوتر وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم .... لتنظيف الغرفة.

4. يقوم مسؤول علاقات النزلاء بمراجعة حالة .... قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء.

5. يقوم قسم الحسابات باعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود .... قسم الإشراف.

6. هناك علاقة وثيقة بين قسم الإشراف الداخلي وقسم الأمن بأن يقـــوم العـــاملون بقسم الإشراف الداخلي بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية:

1)..................................

2)....................................

3)....................................

السؤال الثالث:

1. تحدث عن الهيكل التنظيمي لقسم المصبغة موضحاً بالرسم البياني.
2. تحدث عن العاملين في قسم المصبغة.
3. تحدث عن موقع المغسلة.
4. اذكر النقاط التي يتوقف عليها إنشاء وتجهيز مغسلة الفندق.
5. اذكر المعدات الضرورية المستخدمة في قسم المصبغة.
6. ما هي مسؤوليات وواجبات رئيس قسم المغسلة.
7. العوامل التي يجب مراعاتها عند إنشاء مغسلة الفندق.
8. يجب مراعاة عدد عوامل عند إجراء عملية غسيل البياضات وضح ذلك.
9. اذكر مواد التنظيف المستخدمة بالمغاسل.
10. ما هي المراحل المختلفة التي تتم فيها عملية الغسيل.

الفصل السادس

تنظيم العمل بإدارة الإشراف الداخلي

الفصل السادس

تنظيم العمل

بإدارة الإشراف الداخلي

يعتبر التنظيم أحد وظائف الإدارة المهمة والتي لا يمكن الاستغناء عنها أو تجاهلها لتحقيق فعالية وكفاءة الأداء في كافة المنظمات وأجهزتها المختلفة، ولذلك من الممكن إن نضع للتنظيم التعريف التالي: "**التنظيم عبارة عن توزيع للعمل ورسم للعلاقات وتحديد للسلطات وذلك بقصد تحقيق الأداء المقرر بكفاية اقتصادية جيدة** ".

ومن أهم مظاهر أهمية التنظيم كوظيفة لأي منشأة بصفة عامة والمنظمات الفندقية بصورة خاصة ما يأتي:

1- حسن توزيع وتحديد المهام على الأفراد والأجهزة المختلفة بما يتناسب مع قدرات كل منهما دون زيادة أو نقص.

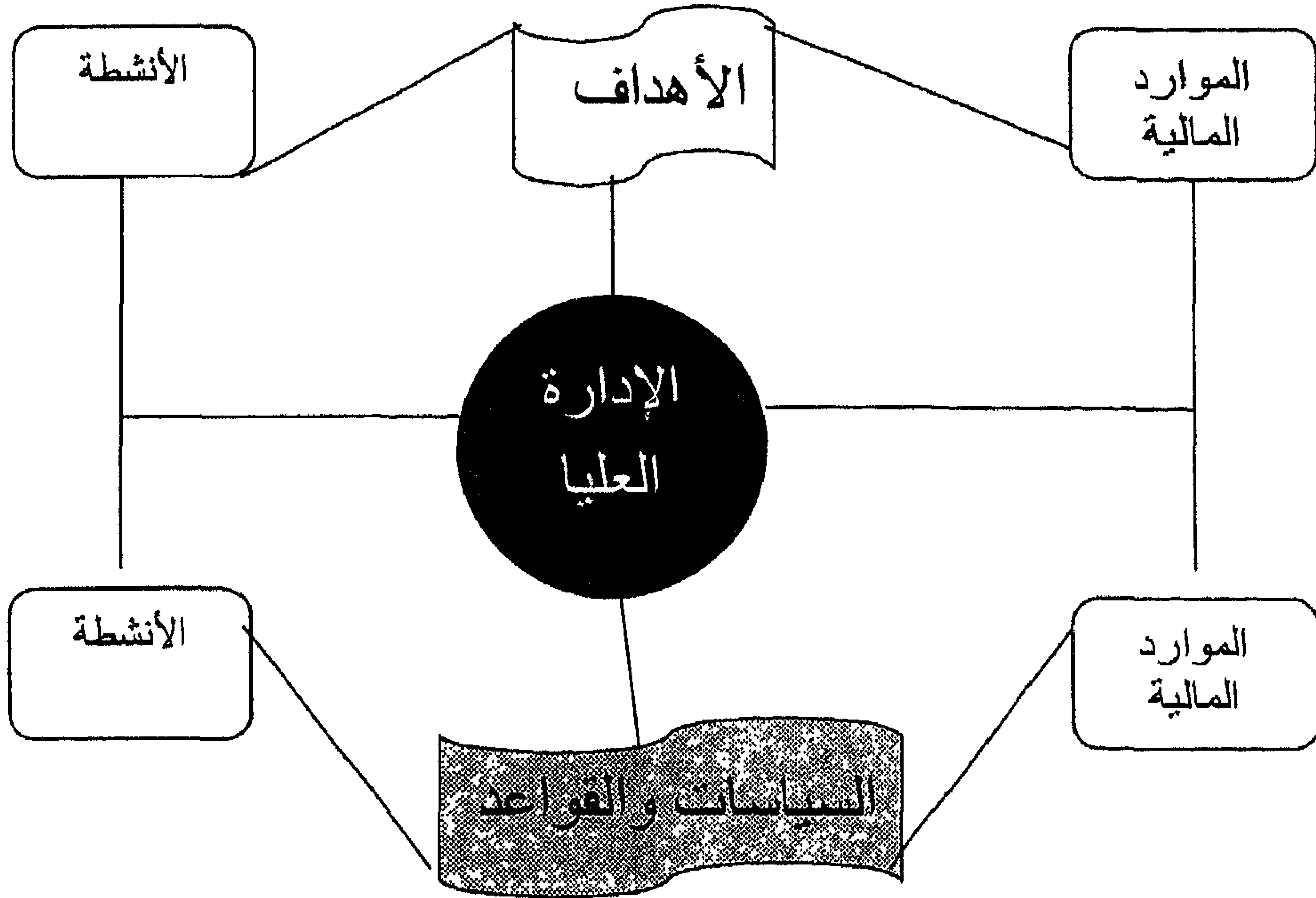
2- تحقيق أقصي درجة من التكامل والتنسيق بين هؤلاء الأفراد، والأجهزة بما يؤدي إلى توجيه كافة طاقاتهم وجهودهم نحو وجهة واحدة متناسقة متكاملة تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

3- إيجاد مناخ عمل داخلي مشجع على تفجير روح الإبداع والابتكار لدى كافة العاملين بما ينعكس على تحسين الأداء وزيادة فعاليته.

4- وضع هيكل تنظيمي يضمن تحقيق التنسيق والتكامل في جهود مجموعات الأفراد التي تعمل في المنظمة في تخصصات مختلفة من أجل تحقيق أهدافها.

عناصر التنظيم:

من المشاهد أن أي منشأة يتوفر لها عادة عناصر رئيسية تشترك معاً بدرجة أو أخرى في تحقيق النتائج التي تريدها الإدارة، وهي موضحة في الشكل التالي:



شكل رقم (5-1)

هذه العناصر لا بدّ لها من ترتيب معين يحكم علاقاتها وينظم حركتها بحيث يتم تأدية الأعمال – الأنشطة بالطرقة التي تضمن تحقيق أهداف المنشأة.

السؤال من المسئول عن التنظيم؟ وما هي أبعاد العملية التنظيمية؟

يفهم كثير من رجال الإدارة العملية التنظيمية على أنها مجرد إعداد "**الهيكل التنظيمي**" وأن هذا العمل ينتهي بمجرد الانتهاء من رسم الخريطة التنظيمية، ولكن الأمر أعقد من هذا.

التنظيم هو ترتيب وتنسيق علاقات عناصر المنشأة المختلفة بما يخدم أهدافها والإدارة العليا هي المسئولة أساساً عن التنظيم.

إن العملية التنظيمية الكاملة هي خلق تنظيم حي يتحرك ويتفاعل بعناصره المختلفة من أجل تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها المنشأة.

مما تقد يتضح أن التنظيم الجيد بأي إدارة يضمن جريان العمل بسهولة وبدون معوقات أو تضارب في الأعمال. إدارة الأشراف الداخلي وفي معظم الفنادق نجد أنها تضم أكثر من مكتب أو قسم كتنظيم داخلي لتوزيع المهام والعمل، وهذه المكاتب كما وردت بمعظم المراجع هي كالتالي:

1. البياضات.
2. المخازن.
3. المفقودات.
4. غرف الحضانة وغرف البياضات.

ولكن قبل أن نتحدث عن هذه الأقسام سوف نتطرق إلى تنظيم وتوزيع العمل بين العاملين.

أولاً: تنظيم الورديات بإدارة الإشراف الداخلي

من خصائص صناعة الفنادق هو العمل المستمر طوال اليوم وطوال السنة وذلك يتطلب توفر عاملي الإشراف الداخلي بالفندق على مدار الساعة. لذلك فإن العمل والعاملين بالإشراف الداخلي يتم تقسيمهم للعمل على ثلاثة ورديات وهي:

أ- الوردية الصباحية Morning shift: وتبدأ في الساعة السابعة صباحاً وتنتهي في الساعة الرابعة مساءً.

ب. الوردية المسائية Afternoon shift وتبدأ من الساعة الثالثة بعد الظهر وتنتهي الساعة الثانية عشر ليلاً ويقل عدد العاملين بها عن الوردية الصباحية.

ج. الوردية الليلية Night. Shift: وتبدأ من الساعة الحادية عشرة مساءً وحتى الساعة السابعة من صباح اليوم التالي.

وهناك ساعة بين الوردية الصباحية والمسائية تتقابل فيها الورديات وذلك لتسليم العهدة وتبادل المعلومات الخاصة بالعمل مثل:

- الشخصيات الهامة.
- المرضى والمسنين.
- وجود غرف غير صالحة للسكن.
- التغيرات التي تحدث في أمتعة النزلاء.
- النزلاء القادمون بدون أمتعة.
- مواعيد الوصول أو المغادرة للأفراد أو المجموعات.
- طلبات النزلاء الإضافية.

وينتج عن عدم تبليغ هذه المعلومات ارتباك وتقصير في العمل لذا لا بد من تقابل الورديات وتبادل المعلومات.

ثانياً: جداول العمل

ضرورة تنظيم جداول عمل للعاملين بإدارة الإشراف الداخلي بين الورديات المختلفة لتحديد عدد العاملين التي يجب أن يعمل بكل وردية وذلك بناء على متغيرات مختلفة تحكم عدد العاملين بكل وردية. وأيضاً من ناحية أخرى أن تحديد عدد العاملين وفقاً للحاجة من شأنه أن يخفض من مصروفات القسم التي قد تكون مرتفعة مع زيادة عدد العاملين دون الحاجة لهم. عمل جداول العمل وتوزيع العاملين عليها يتطلب مراعاة عدد من النقاط:

- تحديد الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي والعدد المطلوب لكل وظيفة.
- عدد ساعات العمل بكل وردية.
- عدد العاملين بإدارة الإشراف الداخلي والعدد المطلوب لكل وردية.

- نسب الإشغال بالفندق.
- يوم الإجازة الأسبوعي للعاملين.

يتم إعداد الجداول بناءً على البيانات السابقة ثم يتم توزيعه على العاملين هذه الجداول تساعد غدارة الإشراف الداخلي في توزيع وتنظيم العمل وتعتبر أداة مراقبة للعاملين في حضورهم أو عدم حضورهم للعمل.

هذه الجداول لا تكون ثابتة بل قابلة للتغيير نظراً لـــ:

1) التغيرات في نسب الإشغال بالفندق.
2) الإجازات السنوية للعاملين.

الأقسام والمكاتب بإدارة الإشراف الداخلي:

أولاً: قسم البياضات: Linens Department

نظراً لأهمية غرفة البياضات Linen Room لإدارة الإشراف الداخلي من حيث كونها مركزاً لحفظ وتوزيع البياضات والمفارش لكافة غرف وأقسام الفندق فإنه جرت العادة على وضعها ملاصقة لقسم الإشراف الداخلي وان تكون قريبة من مصاعد الخدمة توفيراً للوقت وتسهيلاً لعملية نقل البياضات إلى أدوار وغرف الفندق . ويراعى في تصميم الغرفة أن يسمح مدخلها وممراتها بمرور عربات نقل البياضات كما يجب تزويدها بالأرفف والدواليب لحفظ البياضات والبشاكير والفوط والمفارش طبقاً لأنواعها ومقاساتها، مع توفير المكان المناسب لوجود الترزي والعمل على ماكينة إصلاح البياضات والزي الخاص بالعاملين.

- **أنواع البياضات:**

لا شك أن البياضات ذات أهمية كبيرة لسمعة الفندق، تخيل الأثر السلبي لسمعة الفندق في حال قيام الضيف بإزاحة البطانية أو غطاء السرير الخارجي واكتشف أن السرير عليه شراشف مهترئة، أو مجعلكة، أو مبقعة مما يستوجب أن تكون شراشف الفندق وأوجه المخدات نظيفة وجديدة مريحة وجذابة.

هناك بعض الفنادق تستخدم شراشف بيضاء سادة، وأوجه مخدات مناسبة بينما بعض الفنادق الأخرى تستعمل شراشف ملونة مع أوجه مخدات تتناسب وأغطية الأسرة، وديكور غرف النوم لتكون متناغمة وتعطي بعض التآلف.

1- بياضات الأسرة:

أ. الشراشف:

يعتبر التيل الصافي أنسب شيء لصناعة مثل هذه الشراشف لأنه يتحمل الاستعمال المتكرر ويتحمل تكرار الغسيل والكي وأيضاً يمكن اختيار الأقمشة الكتابية والقطنية لصناعة مثل هذه الشراشف، ويكون متوسط المقياس لمثل هذا النوع من الشراشف (عرض72× طول 182 سم) .

ب. الحرامات:

تصنع من الأنسجة القوية التي تحفظ حرارة الجسم وتعطيه الدفء، مع مراعاة أن يكون وزنه مناسباً بحيث لا تعوق حركة الفرد في أثناء نومه، وهذه من مميزات الأنسجة المصنوعة من الصوف الطبيعي والصناعي.

ج. أوجه المخدات:

يعتبر التيل الصافي أو المخلوط من أكثر الأقمشة ملاءمة لصناعة أوجه المخدات لأنه يعطي البرودة، إضافة إلى النعومة، وإذا لم يكن بالإمكان شراء هذين النوعين فيجب شراء أحسن أنواع القطن.

2- بياضات الحمام:

وتتكون من:

أ- بشكير اليد والوجه ويكون مستطيل الشكل.

ب- منشفة حمام مستطيلة الشكل.

ت- فوط استحمام مربعة الشكل.

ث- روب الحمام.

ويتم تزويد الغرفة المنفردة بعدد:

(2 بشكير يد ووجه، 2منشفة حمام،2 فوط استحمام- 1 دعاسة حمام، 1 دعاسة حمام بانيو).

وغالباً ما تصنع هذه البياضات من النسيج القطني الوبري الذي يتميز بقدرته على امتصاص الرطوبة، ويمتاز بنعومة الملمس وتحل درجات الحرارة العالية عند الغسل، وكلما زاد الوبر زادت قدرته على امتصاص الرطوبة وعادةً يتم اختيار اللون الأبيض لجماله وسهولة التعامل معه من حيث الغسل والتبييض والانسجام مع الألوان الأخرى.

3- بياضات المطعم:

وتشمل ما يلي:

أ- شراشف الطاولات الكبيرة Table Cloth وتكون بعدة أشكال منها المستطيل والمربع والدائري، وذلك حسب شكل الطاولة على أن يزيد الشرشف على حافة الطاولة بمقدار 30 سم على الأقل من جميع جهات الطاولة.

ب- شراشف الطاولة الصغيرة: وتسمى نيبرون Slip Sheet، وتوضع فوق الشرشف الكبير لحمايته وعدم تكرار غسله، وتمتاز بسهولة غسلها وكيها وتكون ألوانها زاهية تضفي جمالاً ورونقاً على المطعم.

ج- فوط الزبائن: تكون مصاحبة للشرشف الكبير، مربعة كبيرة الحجم، أما الفوط المستخدمة للإفطار أو لحفلات الشاي فيكون مقياسها أصغر أي حوالي (48×48 سم) أو (37× 37 سم).

د- فوطة الخدمة: وهي التي توضع تحت الأواني الساخنة في أثناء خدمة الطعام منعاً لتسرب الحرارة إلى اليد.

ه- فوط الخبز المحمص: وهي التي يوضع فيها الخبز ليبقى ساخناً.

و- فوط أواني الطعام: وتستعمل لتجفيف أواني المطعم وتلميعها.

ز- فوط الصواني: وتكون مصنوعة من الكتان وحجمها بحجم الصواني نفسها.

ح- فوط الغبار: وتكون عادة من القطن وتستعمل لمسح الغبار عن المفروشات.

تصنع جميع هذه البياضات من نسيج متين قوي يتحمل الدعك والغسل والكي ويكون سهل التنظيف، ويمتص الرطوبة، وإذا ما قورنت بالخصائص العامة للمنسوجات، نجدها تتفق مع خصائص المنسوجات الكتانية والقطنية وقد لوحظ في الاونة الخيرة أن بعض المطاعم تستخدم المنسوجات الصناعية، يعمل بعض بياضات المطعم كالبولستر مثلاً، لسهولة العناية به ومقاومته للتجعد، إلا انه لايمتص ما ينسكب عليه من سوائل لذا فهو غير مرغوب من الزبائن ولا يتحمل درجات الحرارة العالية أيضاً.

4-بياضات المطبخ وتتكون من:

أ- فوط الأدوات الزجاجية: ويفضل أن تكون من نسيج لا يترك وبراً عليها وهذا ما تمتاز الأنسجة الكتانية.

ب- فوط التجفيف: وتصنع من نسيج جيد الامتصاص كالقطن.

ج- فوط الفرن: تصنع من أقمشة سميكة وخشنة تتحمل درجات الحرارة العالية وهذا ما تمتاز به الأنسجة القطنية والكتانية.

هـ- زي العاملين: ويصنع من الأقمشة القطنية والكتانية التي تتحمل كثرة الاستعمال، وتقاوم الاهتراء، ويسهل تنظيفها، وتصمم بحيث تحمي لا بسها من الاتساخ في أثناء العمل.

وتختلف التصميمات حسب طبيعة العمل، فملابس الطهاة تكون بشكل مريول مع طاقية أو بنطال وقميص للرجال، وفستان للسيدات، كما أن ألوانها متميزة، فقد تكون بيضاء أو ذات ألوان زاهية حسب رغبة الفندق مع وضع الإشارة المميزة للفندق إن وجدت.

- **تحديد الاحتياجات من البياضات:**

يجب على كل إدارة فندق أن تحدد احتياجاتها من البياضات اللازمة لعملية التشغيل ويجب مراعاة العوامل التالية عند تحديد هذه الاحتياجات:

1- عدد الأسرة بالفندق.

2- نسبة أشغال الغرف اليومي.

3- مواعيد تغيير البياضات.

4- الوقت الملائم للغسيل.

5- الطوارئ مثل الأعمال الفنية في قسم الغسيل، إعادة بعض البياضات إلى المغسلة لعدم نظافتها واحتمال زيادة نسب أشغال الغرف ومراعاة العوامل السابقة يمكن القول بأنه يجب الاحتفاظ بأربعة مجموعات كاملة من البياضات المستعملة لكل سرير أحدها في الاستعمال والأخر في دواليب حفظ البياضات في كل دور والثالث في المصبغة والرابع يحفظ للطوارئ.

- **واجبات مسؤولة غرفة البياضات:**

هناك واجبات محددة يجب القيام بها في غرفة البياضات، هذه الواجبات يمكن تلخيصها فيما يلي وتعتبر من أهم واجبات مسؤولة غرفة البياضات:

1- استلام وصرف البياضات إلى أقسام الفندق المختلفة.

2- مراقبة عملية تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية واستلامها بعد إتمام عملية الغسيل.

3- القيام بصيانة بياضات الفندق في الثقوب وخياطة الشقوق وكذلك مراقبة صلاحيتها لعملية التشغيل وتقرير تلفها بعد ختمها بختم خاص أو تبرعها إلى المستشفيات أو الجمعيات الخيرية أو بيعها.

4- الإشراف على الزي الخاص بالموظفين لجميع الأقسام من حيث نظافتها وتسليمها إلى الموظفين وعمل أي تنظيمات خاصة تتناسب مع مقاساتهم.

5- المساعدة في إجراء الجرد الفعلي لمخازن البياضات.
6- الإشراف على قسم مفقودات الضيوف.

- **شراء بياضات الفندق:**

تعتبر عملية شراء بياضات الفندق من العمليات الدقيقة التي تحتاج إلى عناية خاصة من مديرية التدبير الفندقي التي غالباً ما تستشير أشخاص ذو خبرة أو المديرات لإبداء الرأي في مدى تحمل البياضات المطلوب شرائها مستقبلاً.

ونظراً لارتفاع تكاليف البياضات فقد رأت معظم الفنادق إحلال القطن محل الأتيال في شراء بياضات الفندق، إلا أن العادة قد جرت على إطلاق اصطلاح البياضات المصنوعة أصلاً من التيل على كافة بياضات الفندق حتى لو كانت من نسيج القطن.

كما تعتبر عملية اختيار نسيج البياضات والحكم عليها من المسؤوليات المشتركة التي تقع على عاتق كل من مديرة التدبير الفندقي ومسؤولة غرفة البياضات لذلك فإنه يجب أن لا يعتمد فقط على مظهر النسيج أو وزنه ولمسه وإنما يجب التأكد من دقة خيوط النسيج وأنواعها وكمية النشا التي تزيد من وزن خيوط النسيج.

وحتى يمكن التحكم في كمية النشا ومدى دقة عملية النسيج ونسبة الانكماش فيه فإنه يمكن الاستعانة بقسم الغسيل للمقارنة بين العينات المختلفة وذلك بعد غسلها عدة مرات، كما أن استخدام بعض العدسات المكبرة كثيراً يساعد في الحكم على دقة خيوط النسيج وتماسكها.

ويجب إصدار أوامر شراء البياضات بحيث يمكن الانتفاع بأسعار الجملة ومراعاة مدة التصنيع لكي يمكن استخدامها للفترة الزمنية المحددة، كما يتعين إصدار أوامر شراء سنوية طبقاً للميزانيات التقديرية التي يعدها مدير الفندق بمعاونة مسؤول قسم البياضات.

وتتوقف كميات الشراء لهذه البياضات على متوسط استعمال كل صنف من الأصناف على أساس نسبة أشغال معقولة والخبرة السابقة وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الارتفاع المفاجئ في حجم عمليات التشغيل.

يجب على إدارة الإشراف الداخلي اختيار السلع التي تتوافق مع حاجة الفندق للحصول على نتائج مرضية ويجب أن تختار المديرة الأشياء الأكثر ملائمة لعملها ولتحقيق ذلك فلا بد من التأكيد على ثلاث عوامل يجب أن تكون في الاعتبار وهي:

1- شراء أدوات اقتصادية.

2- حجم المخازن.

3- وجود أي خطر على الخزن.

والشراء الاقتصادي لا يعني شراء أرخص الأدوات أو المواد الموجودة في السوق. بل العكس هو الصحيح حيث من الواضح أن المعدات الجيدة الصنع تعمل بقوة وبصورة أفضل يعكس البضائع القديمة والرخيصة. كما يجب الأخذ بنظر الاعتبار أن العاملين سوف لن يهتموا بأدواتهم وأجهزتهم ما لم تكن ذات مواصفات متينة: ويجب تدريبهم على الحرص على مثل هذه الأدوات والمعدات وأن يكونوا مسؤولين عنها في حالة عطلها وتعتمد السياسة الشرائية لهذه العدد على حجم المخازن فعند وجود مخازن كبيرة يمكن الشراء بكميات أكبر للحصول على أعلى نسبة من الخصم، والعكس الصحيح.

أما من ناحية الأدوات المنزلية بالفندق والمستلزمات التنظيف، فليس هناك ضرر من الناحية العملية في وضعها في مخازن خاصة شرط أن يقع المخزن في موقع ممتاز وأن ترتب البضائع ترتيباً جيداً ولا ينبغي أن تكون حجرة التخزين حارة جيداً وأن لا تكون رطبة والمهم أن يظل باب المخزن مغلقاً ويجب أن يسلم إلى عهده شخص مع وجود سجل خاص للمخزون ويتم جرده باستمرار،جرد دوري (شهري)، أسبوعي، نصف سنوي..) وكذلك جرد مفاجئ.

ومن السياسات الشرائية هو أن تقوم الجهات المسؤولة بشراء أجود الأنواع التي تستطيع شرائها، مؤكدين على ملائمة النوع فعلى سبيل المثال أن ضيوف فنادق الدرجة الممتازة يتوقعون أن تكون البياضات والمفارش والمحارم من أرقى الأنواع.

أما في فنادق 3 نجوم فلا نتوقع بأن الضيف له نفس الحاجة فهو لا يكترث كثيراً بأن يحصل على أرقى أنواع التأثيث والبياضات.

ومن الأمور الواجب إتباعها عند الشراء هو اختيار أنواع قليلة ومتنوعة من العدد والأدوات والبياضات المتوفرة في الأسواق تحسباً لارتفاع معدل نسبة التضخم وبالتكاليف المخفضة لكميات كبيرة من جميع الأدوات المشتراة وكما هو متبع دائماً فمن الأرخص شراء كميات كبيرة من مادة يمكن تخزينها بسهولة ويسر لن ينقص من قيمتها مهما طال خزنها على شرط أن تحفظ في ظروف صحية جيدة، حيث من المعروف بأن كل من المفروشات والأقمشة القطنية لا تتأثر ولا تفقد جودتها في حالة حفظها لمادة طالما كانت مخزونة بحالتها الأصلية، وليس بعد غسلها ولهذا السبب فمن الحكمة أن نحتفظ بقدر أكبر من المفروشات عما هو مطلوب حفظه من كميات تستخدم وهنا نود التذكر بأن المفروشات ينبغي حفظها في جو جاف رطب كما يجب حفظها خالية تماماً من التربة، ويجب فحص المفروشات بدقة ومراجعتها عند الاستلام والتسليم.

ومسألة تميز المفروشات يجب النظر إليها وقت الشراء.. وفي حالة شراء كميات كبيرة فإن المصنع غالباً ما يضع العلامة المميزة لتلك المفروشات.. وفي حالة شراء أقمشة ومناشف خاصة بالموائد والمناشف الوجه والحمام وأكياس الوسادات لا يوضع عليها الإشارة عموماً، ولكن يوضع اسم الفندق مطرزاً بلون القطن، وأحياناً بوضع تاريخ الشراء واسم الفندق أيضاً ويجب أن تحفظ فواتير الشراء مع الخزين وقد يقوم قائمون على مشتريات الفندق بإرسال عينات من

القماش أو الأغطية التي وقع عليها الاختيار إلى أحد دور الفحص الكبرى في البلد لكي تقوم بعمل تحليل كيميائي أو عمل مواصفات لنسيج، وهذه المواصفات قد تستخدم لأغراض المقارنة قبل طلب كميات كبيرة.

ومن الأمور المألوفة أيضاً والمتبعة في العديد من فنادق الدرجة الممتازة هو إرسال عينة من المادة المراد شرائها إلى المصبغة لتغسل ثلاثين أو خمسين مرة طبقاً للمستويات الموضوعة ومن تلك العينة نستطيع أن نحصل على تقدير جيد لعمر المادة، أخيراً لا بد من القول بأن رصيد كمية المفروشات المطلوبة جيب أن يتنوع تنوعاً كبيراً واضعين في الاعتبار تغيرات العمل اليومية ونسب أشغال الفندق وحجم كميات الغسيل والتسليم كل أسبوع وحجم قسم المصبغة ونسب الأشغال والتهوية وخدمة التصليح التي تعدها غرفة البياضات في حالة الخدمة بمطعم كثير الرواد به مقاعد عديدة فمن الضروري توفير عدد كافي من المفارش وبعدل اثنا عشر غطاء لكل مائدة كما يجب حفظ رصيد كاف في المخزن حتى يسد النقص الغير متوقع في خدمة الغسيل أو زحمة العمل الذي لا يتغير في أوقات الإجازات حينما تغلق المغسلة في بعض الأوقات.

❖ **تحديد مستوى إعادة الطلب: (وقت إعادة الطلب):**

يقصد بمستوى إعادة الطلب الحد أو المستوى الذي إذا وصل إليه رصيد المخزون من الصنف يجب إصدار أمر شراء جديد بكمية اقتصادية تفي بغرض الاستخدام، بحيث أنه عند ورود الطلبية الجديدة يكون الرصيد من هذا الصنف قد وصل إلى مستوى يسمى الحد الأدنى الحقيقي وهو حد الطوارئ أي الكمية التي يحتفظ بها لمواجهة التغيرات أو الظروف الطارئة. وبإضافة الكمية الاقتصادية التي ترد بالطلبيـــة إلى هذا الحد (الطوارئ) يمكننا الوصول إلى الحد الأقصى للمخزون.

ويتوقف تحديد مستوى إعادة الطلب على عنصرين:

1) معدل الاستخدام اليومي أو الأسبوعي أو الشهري أو السنوي والذي يتحدد بناء على الخبرة السابقة والتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية المؤثرة على التشغيل وحول الفترة الزمنية المطلوبة لاستلام الصنف وذلك من خلال دفتر يومية الصنف والدراسات الخاصة بالموردين.
2) وقت الاستلام ويقصد به الفترة الزمنية التي تبدأ من تاريخ إصدار أمر التوريد حتى تصل الطلبية الجديدة إلى المخازن ويتم استلامها وهي ما يسمى بفترة التوريد أو فترة الاستيراد البضاعة، وبحيث تصل الطلبية الجديدة عندما يصل المخزون إلى الحد الأدنى الحقيقي.
3) هذا كما يتأثر تحديد هذا المستوى بعوامل أخرى مثل:

ظروف السوق، تقلبات الأسعار، نوعية وعدد الموردين، ظروف النقل والشحن والتوريد وخلافه.

والسؤال الذي يطرح نفسه كيف يتم حساب مستوى إعادة الطلب.

وتكون الإجابة:

أن نقطة أو مستوى إعادة الطلب يساوي:

كمية التوريد + الطوارئ (الحد الأدنى الحقيقي)

وكمية التوريد بدروها تساوى = فترة التوريد × معدل الاستخدام.

إذن فإن مستوى إعادة الطلب = [(فترة التوريد × معدل الاستخدام)+ كمية الطوارئ].

فترة التوريد = تاريخ إصدار أمر التوريد – تاريخ وصول الطلبية

كما تساوى = $\frac{\text{كمية التوريد}}{\text{معدل الاستخدام}}$

ولتحديد موعد إعادة الطلب بمعنى متى يعاد إصدار أمر التوريد (الشراء) فإنه: يمكن حساب ذلك بالمعادلة التالية:

رصيد المخزون الحالي – مستوى إعادة الطلب

ـــ

معدل الاستخدام

فعلى سبيل المثال:

إذا بلغ معدل الاستخدام الشهري في إحدى الفنادق من الصنف (س) 300 وحدة، وكانت فترة التوريد 2 شهرين وقد بلغ الحد الأدنى الحقيقي 200 وحدة.

إذن يمكن حساب مستوى إعادة الطلب كما يلي:

أ- تحديد كمية التوريد = معدل الاستخدام الشهري × فترة التوريد الشهري
= 300×2 = 600 وحدة

ب- تحديد مستوى إعادة الطلب = (الحد الأدنى الحقيق (الطوارئ)+ كمية التوريد) = 200 + 600 = 800 وحدة

ويعني ما سبق:

يجب على إدارة المشتريات البدء في إصدار أمر التوريد جديد عندما يصل الرصيد المخزون من الصنف س 800 وحدة

ت- إذا فرضنا في المثال السابق أن الرصيد من الصنف س يبلغ 1100 وحدة فالمطلوب تحديد موعد الطلب بمعنى متى يتم إعادة الطلب؟

وتكون الإجابة:

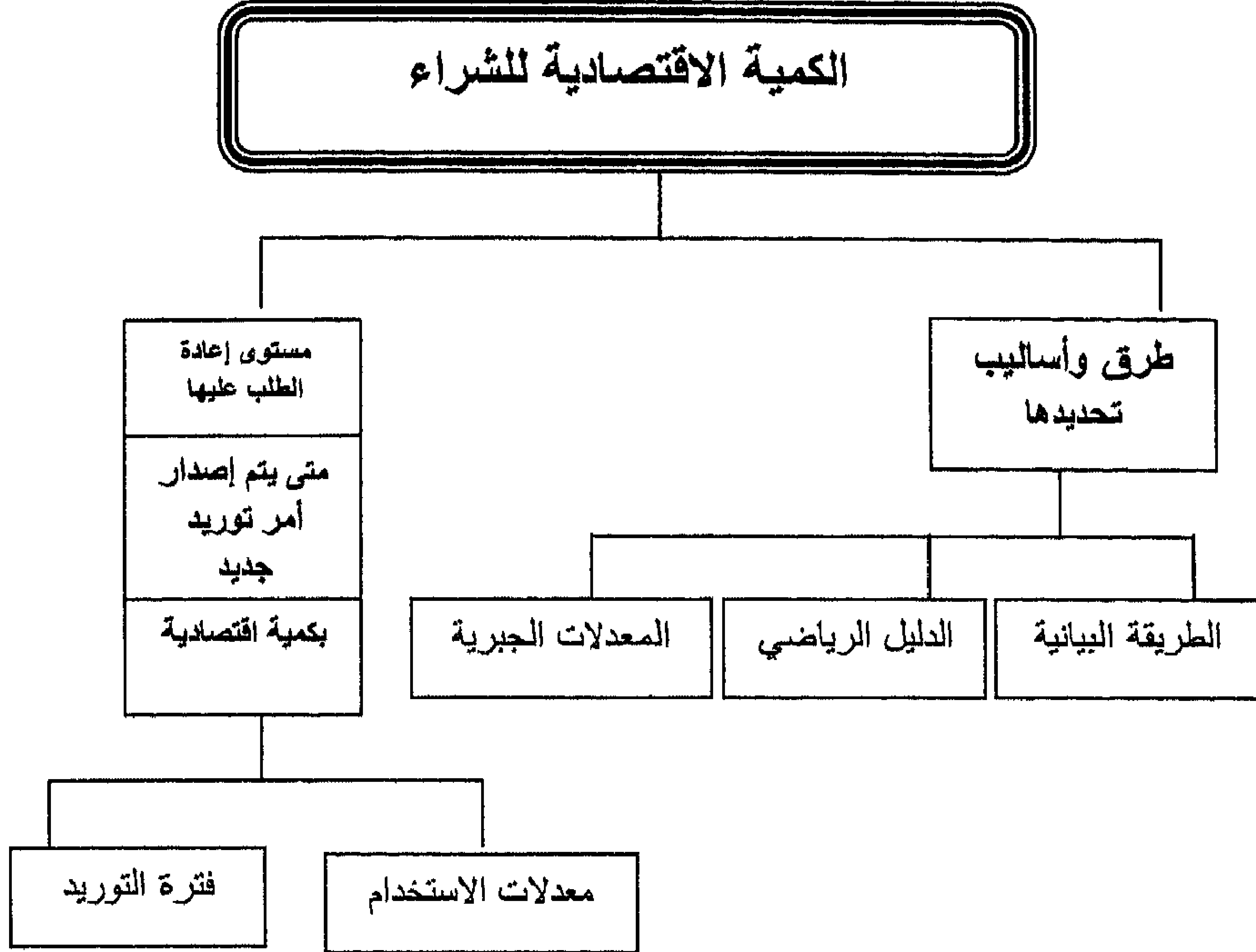
الرصيد الحالي – مستوى إعادة الطلب

موعد إعادة الطلب= ـــ

معدل الاستخدام

$$= \frac{800 - 1100}{300} = 1 \text{ شهر}$$

بمعنى أنه يجب على إدارة المشتريات إعادة إصدار أمر شراء جديد بالنسبة للصنف س بعد شهر واحد من الآن.



شكل رقم (5-2)

طرق المراقبة على بياضات الفندق:

تعتبر مسؤولة غرفة البياضات مسؤولة مباشرة عن المراقبة العددية لأصناف البياضات المستعملة في التشغيل عن طريق أحكام الرقابة على عهده مشرفات الأدوار واستلام وتسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية في حالة عدم وجود مصبغة خاصة بالفندق.

وقد جرت العادة الاحتفاظ برصيد احتياطي للبياضات في مخازن الفندق الرئيسية حيث يتم الصرف منها إلى غرفة البياضات بواسطة أذونات صرف موقع عليها من مسؤولة غرفة البياضات بجرد كمية البياضات التي في عهدتها ثم تقوم بتسليمها إلى مشرفات الدور وإلى عمال الخدمة والمطابخ والمطاعم والبارات مقابل إيصالات يتم الاحتفاظ بها للرجوع إليها عند الحاجة ومن الأمور التي تساعد مسؤولة البياضات للسيطرة على صرف البياضات هو: استخدام دفاتر أذونات صرف تصرف لبعض أقسام الفندق المختلفة بحيث يمكن لجميع أقسام الفندق الاحتفاظ بصورة من هذا الاذن مع تسليم الأصل إلى غرفة البياضات موضحاً عليها كميات وأنواع البياضات المرتجعة واستلام ما يقابلها من البياضات النظيفة، وبعد إتمام عملية تسليم كافة البياضات المرتجعة من أقسام الفندق المختلفة واستلام ما يقابلها من البياضات تتولى مسؤولة غرفة البياضات تصنيف أذونات الغسيل المرتجع في دفتر البياضات بحيث يتم تجميع الأصناف المختلفة وإظهارها تخت بند البياضات المرتجعة التي سيتم إرسالها إلى قسم المصبغة.

غرفة المفقودات:

عندما يجد أي عامل في الفندق أي حاجة مفقودة من الضيوف مهما كانت قيمتها وثمنها أو عندما يترك الضيف أي حاجة يجب تسليمها إلى مشرف الطوابق بموجب وصل تسليم فيه التاريخ ورقم الغرفة ووقت العثور على هذه الأشياء وتفاصيل الحاجة ويقوم مشرف الطوابق بدوره بتسليم هذه المفقودات إلى مكتب خاص يسمى غرفة المفقودات Lost and Found حيث يتم إيداعها في مكان خاص ثم تقوم إدارة الفندق بالاتصال بالضيف إن وجد عنوانه وفي بعض الحالات يتم إرسال الحاجة المفقودة للضيف في حالة معرفة عنوانه والاتصال به أو يترك في الفندق لحين اتصال الضيف بالفندق حتى بعد فترة طويلة قد تصل إلى ستة أشهر أو سنة، إذا لم يتم العثور على عنوان الضيف أو لم يتصل الضيف بالفندق للسؤال عن الحاجة التي فقدها يتم تسليم الحاجة التي تم العثور عليها إلى الشخص

الذي عثر عليها أو يتم بيعها إلى جهات معينة وتوزع مبالغها على العاملين في الطوابق أو في بعض الحيان تمنح مجاناً إلى الجمعيات الخيرية وحسب سياسة الفندق.

الحضانة:

في أغلب فنادق الخمسة نجوم توجد غرفة خاصة لحضانة الأطفال وفي بعض الفنادق تشمل خدمة الحضانة أطفال موظفي الفندق بالإضافة إلى أطفال ضيوف الفندق كما ويوجد جليسة أطفال Baby Sitter يمكن طلبها للجلوس مع الأطفال في غرفة الضيوف لقاء أجر معين عندما يغادر الضيوف غرفهم إلى سهرة في أي مكان فتبقى الجليسة مع الأطفال ويكون مقدار أجرها على الساعات التي تقضيها مع الأطفال، والحضانة مع جليسة الأطفال تابعة إلى قسم التدبير الفندقي أيضاً.

دفتر الأحوال (تسليم واستلام الورديات):

وهو دفتر يدون فيه مشرفو الأدوار ومنظفو الغرف الملحوظات اليومية والأعمال التي يلزم متابعتها من الورديات الأخرى وفي حالة كتابة الملحوظة يجب أن يوقع عليها الشخص الموجهة إليه تلك الملحوظة للاطمئنان على متابعتها وتنفيذها.

المفتاح العمومي General Master Key

مفتاح الغرف العمومي هو عهدة رئيس قسم الإشراف الداخلي بالإضافة إلى لوحة مفاتيح الأدوار وفي بداية كل وردية يتم تسليم مفاتيح غرف الأدوار إلى منظفي الغرف مقابل التوقيع بالاستلام عند استلام المفتاح وإرجاع المفتاح، وباستخدام المفتاح العمومي يمكن لرئيس قسم الإشراف الداخلي فتح جميع غرف الفندق للإشراف عليها أو في حالة الطوارئ.

لكل قفل مفتاح عمومي ذو نوعية خاصة، وينطبق هذا المبدأ على غرف النوم التي يشغلها ضيوف الفندق، وتحتفظ إدارة الفندق بهذه المفاتيح لطلبها إذا احتاج الأمر.. مثلاً: لدى مرور المشرفات على خدمة الغرف لتنظيف ما خصص لها من غرف ولا يوجد استثناء لاحتفاظ الإدارة بجميع المفاتيح العمومية عدا حالة واحدة هي مخزن المشروبات الكحولية حيث تصر بعض الفنادق على استخدام مفتاح واحد فحسب وتقع هذه المسؤولية على عاتق مدير الأغذية والمشروبات وحده.

ومن القواعد العامة أن تكون جميع أقفال الأبواب في قسم معين لغرف نوم النزلاء ذات نمط خصوصي تختلف في وحداتها ولكن تتوحد في مفتاحها العمومي بمعنى أن مفتاح كل غرفة يختلف عن الآخر ومفتاح الغرف البديل العمومي واحد Sub – Master Key تحتفظ به المشرفة على الغرف chambermaid لتتمكن من فتح جميع الغرف أما المفتاح الآخر الذي به تفتح جميع غرف النوم لمختلف الأقسام فيحمله مساعد خدمة الغرف assitant housekeeper لكي تقوم بالمرور على موقعها في مسؤولية الغرف (لكي تضطلع بمسؤوليتها في خدمة الغرف) أما المفتاح العمومي لجميع غرف النوم في الفندق فيحتفظ به – عادة – رئيس قسم الغرف head housekeeper والثاني منه (النسخة الثانية) يحتفظ بها مدير الفندق.

إن جميع المسؤولين عن المفاتيح العمومية master keys مسؤولون تماماً عنها ولا يسمحون لغيرهم باستعمالها ولا يقومون بفتح أي باب لأي فرد آخر دون تفويض كامل بهذا العمل، فإذا قام الضيف بإقفال حجرته وترك المفتاح داخل غرفته أو فقده فإن مكتب الاستعلامات أو أخصائي الاستقبال من واجبه إعطاء مشرفة الغرف التفويض بفتح الباب بعد التحقق من شخصية الضيف وإذا تطلب الأمر دخول مسؤول الصيانة للغرفة فإنه يتم توجيه مسؤول خدمة الغرف housekeeper للمشرفة على الغرفة room – maid لفتح الغرفة.

إن الهدف من تركيب أقفال الغرف – من ناحية أخرى – هو لغرض نبيل، وإذا استخدم المفتاح لتحقيق دخول إحدى الغرف سواء كانت غرفة أحد النزلاء أو غرفة حفظ البياضات، المغسلة، أو أي غرفة أخرى وجب إقفال الغرفة فور أداء المسؤول عن الخدمة لمهمته ومغادرته لموقع العمل والاستثناء الوحيد لهذا المبدأ هو في حالة إعداد مشرفة chambermaid الغرفة الخالية لإعادة إيجارها.. هنا تترك الباب مفتوحاً لمسؤول الغرف housekeeper لتفتيش ومراجعة الحجرة مسبقاً لإبلاغ أخصائي الاستقبال بهدف تأجيرها.

أنواع المفاتيح العمومية:

المفتاح العمومي الرئيسي Grand master يفتح جميع الأقفال الخاصة بالفندق ويحتفظ به مدير الفندق، والمفاتيح العمومية تحفظ لدى رؤساء الأقسام. مثلاً: يحتفظ به مدير الأغذية والمشروبات بأحدها للبارات، المكاتب، المخازن، أما المفاتيح الرئيسية البديلة Sub master keys فهي لفتح مجموعة من الأبواب فحسب، فترسل – على سبيل المثال – هذه المفاتيح إلى مشرفات الغرف للتمكن من دخول ما خصص لهن من غرف – فحسب – لتنظيفها، أما المفاتيح العمومية الأرضية فتفوض مسؤوليتها إلى مساعدة خدمة غرف الدور الأرضي assistant or floor housekeeper لتتوافق مع أقفال غرف الدور أو الطوابق المسؤولين عنها.

وفي غرف كثير من الفنادق الحديثة، يوجد قفل على الباب يدمج به قفل آخر للحراسة ليلاً يركب داخلياً على هيئة مزلاج يحركه الضيف ليمنع أي تطفل أو اقتحام مرفوض، ولا يؤدي استخدام مشرفة الغرف للمفتاح العمومي البديل إلى فتح الباب حتى يعيد الضيف القفل الإضافي إلى وضعة المعتاد أو يستعمل المفتاح العمومي.

من الواضح – إذن – عدم إمكانية غلق أي غرفة من الداخل بصفة قاطعة ما لم يكن الضيف يعاني من حادثة أو مرض. إن بقاء غرفة مقفولة بهذه الصورة دون استجابة لأي طرقات على الباب لا يترك وشأنه، فقد يكون الضيف مريضاً أو متوفى. والطريقة الوحيدة – هنا – لفتح الباب هي استخدام المفتاح العمومي الذي يحتفظ به – عادة – لدى رئيس قسم الغرف والذي (التي) لديه تفويض بفتح الباب. مع الحفاظ على سرية Privacy الضيف حتى يتضح طارئ من الطوارئ مثل المرض أو الموت المفاجئ.

وبمجرد إعادة قفل الحراسة الليلي إلى وضعه فلا يسهل دخول الغرفة إذا وضع النزيل سلسلة الأمان.. التي يمتد طولها ليسمح له بمشاهدة الوافد إليه ولكن لا يمكن اقتحام الغرفة أكثر من المدى الذي تسمح به السلسلة وفي حالة بقاء الضيف دون دفع ما استجد من نفقات إذا أصر الضيف على البقاء واستخدام هذه الطريقة بعد نهاية إقامته، يمكن أن يتصل به مدير الفندق ليقنعه بالدفع ويعالج الأمر.

ترتيب حجرة المفروشات (البياضات):

بقدر ما يسمح المجال، فإن حجرة المفروشات ينبغي أن تقسم إلى ثلاث أجنحة على النحو الآتي:

1- جناح فرز المفروشات.

2- جناح فك الأشياء المحزومة لتنظيف المفروشات بما فيها التهوية.

3- قسم الإصلاح والتخزين.

وإذا أمكن تجهيز حجرة خاصة بالتهوية منفصلة.

وغرف المفروشات تقع عادةً في الدور السفلي من الفندق، وهذا يسهل جمع وتسليم سلات الغسيل Laundry hampers كما يعطي كذلك موظفي المطبخ والمطعم الفرصة للوصول بيسر لتغيير المفروشات.

وحجم غرفة المفروشات وعدد العاملين المطلوبين يختلف كثيراً حسب نوع الفندق وإمكانياته، والروتين الأساسي لحفظ المفروشات هو في جوهره نفس الشيء.

والسيدة المسؤولة عن عهدة المفروشات، مسؤولة مسؤولية مباشرة أمام المديرة، وينبغي أن يكون لديها معلومات دقيقة عن دقة الغسيل وحفظ المخزون بدقة، وينبغي أن تكون ماهرة في أشغال الإبرة والخياطة.

وينبغي أن تدير حجرة المفروشات بدقة، كما أن بلاط الأرضية ينبغي أن يكون صحياً من نوع خاص وسهل التنظيف، والأرفف ينبغي أن تكون من ألواح الخشب، كما يجب أن تكون المناضد العادية موضوعة في منتصف حجرة فك الأشياء المحزومة وفرز الأشياء النظيفة، كما يجب أن يكون هناك درج أو أكثر لوضع السجلات..الخ.يجب أن يكون هناك حمالة أرفف مفتوحة لأغراض التهوية في حالة تعذر توفير حجرة تهوية منفصلة، كما يجب تزويد قسم الحياكة والإصلاح بماكينة كهربائية أو أكثر، أو مكواة كهربائية ولوح لوضع الأشياء التي تم إصلاحها.

ومن المهم جداً أن تكون جميع أجزاء حجرة المفروشات جيدة التهوية، جيدة الإضاءة ويفصل ضوء النهار.

روتين حجرة المفروشات:

يجب أن يتدرب العاملون على إحضار جميع المفروشات المتسخة إلى حجرة المفروشات مبكراً صباحاً بقدر الإمكان، والقاعدة الصارمة لاستبدال النظيف بالوسخ clean for dirty ويجب مراعاتها إذا أريد حفظ المخزون بدقة.

والأدوات التي قد اتسخت يجب تصنيفها وعدها، ويجب وضع العدد بعناية في سجل مزدوج الصفحات خاص بالغسيل، والمفروشات التي تراجع تحزم في سلال خاصة بتجميع الغسيل، ثم تجمع قوائم الغسيل، وإذا أدخلت أي أدوات من تسليم غسيل سابق في القائمة، فإن ذلك يكون في عمود خاص معد لهذا الغرض،

ومن المهم كثيراً أن تتم عملية التصنيف والمراجعة بمنتهى الدقة؛ وأنه قد يتحمل وجود نقص اضطراري في الغسيل وقت التسليم والتجميع، ويتداخل كل هذا طوال الأسبوع، وعلى مسؤولة التدبير الفندقي القيام بمراجعة دقيقة للمخزون من البياضات.

ويجب حزم المفروشات المتسخة بعناية مثل أطراف الملايات...الخ التي تتدلى من السلاسل وقد تلمس الأرضية القذرة، ويؤثر ذلك على المفروشات تأثيراً سيئاً وقد تتمزق، وينبغي ألا يسمح للفراش المتسخ أن يوضع في أكوام متناثرة فترة طويلة عن المدة الزمنية المحددة، فبخلاف الرائحة الكريهة والبقع تعطى تلك فترة هذه الأشياء فرصة التصاقها بالمفروشات، إذا كانت المفروشات رطبة، من المحتمل أن تحدث حالات تعفن أو بقع صدأ، وتلك الأشياء كثيراً ما تكون نتيجة إهمال في وضع المفروشات المتسخة، وإذا ما حدثت تلك الأضرار فإن عمليات الغسيل الادية لن تزيل البقع، بل تلزم عوامل تبيضها أيضاً، وتلك العوامل تضعف القماش، وبذلك يقصر عمر الأدوات لعدة شهور، أما الأدوات التي تصاب بالبقع الرديئة، فيجب حزمها منفصلاً، ويكتب بها مذكرة توضح طبيعة البقعة إذا أمكن معرفتها، وهذا يساعد القائمين على الغسيل من إزالتها، وقد تكون عملية إزالة نوع معين من البقع خطأ يترتب عليه خطأ أعظم ويجب ألا ترسل الأدوات الممزقة إلى المغسل دون حياكتها مؤقتاً من وقت لآخر لتجنب تمزيقها أثناء الغسيل.

وتتطلب عملية فك ومراجعة المفروشات النظيفة وقت تسليمها عناية فائقة وبحث ومراجعة وعد جميع الأدوات بواسطة القائمة المرسلة من المغسلة ومقارنتها مع القائمة المرسلة من الفندق تصر بعض المغاسل على إرسال قائمة من عندها حينما ترسل المفروشات بدلاً من الرجوع إلى قائمة الفندق الأصلية وهذه الوسيلة قد تتناسب مع المشروعات إمساك الدفاتر، ولكن بعض الأخطاء قد تحدث في عملية نقل الأدوات من قائمة لأخرى عند فك رباط السلاسل وجود إضافات وأخرى

ناقصة قد سجلت في قوائم فإن المفروشات كلها الموضوعة في أكوام على المناضد، تصبح جاهزة لفحصها.

ويجب فك كل الأدوات وفحصها لرؤية ما إذا كانت قد غسلت جيداً، أو معرفة ما إذا كانت تحتاج إلى إصلاح، وإذا لم تتم عملية الغسيل. فإن تلك للأدوات التي ينبغي إرجاعها بغطاء منفصل للتنبيه على مدير المغسلة، ومن المهم جداً أن يحافظ الفندق على مستوى غسيله، فالنزلاء مستعدون لأن يشكوا إذا لم تقدم لهم مناشف نظيفة وإذا وجد خدش Flow في مظهر المفروشات، لذا من الضروري جداً لدى العاملين المختصين بفحص المفروشات النظيفة أن يكونوا ذوي نظر حاد وأن يعملوا في ظروف ضوء ساطع.

ثم توضع المفروشات المفحوصة فوق أرفف التهوية Airing racks لبضع ساعات، ويجب ألا تترك المفروشات فترة طويلة في جو حار جداً، لأن في ذلك مخاطرة في أضعاف خيوط المفروشات، وبمجرد أن تنال المفروشات قدراً طبيعياً من التهوية، يجب حزمها في الأصونة جاهزة للاستعمال، ويجب وضع هذه الأدوات النظيفة ظهرياً أو أسفل كوم المفروشات بداخل الأصونة، لتوفر مكان للمخزون الفعلي المراد استخدامه من المفروشات.

والمفروشات المراد إصلاحها يجب أن توضع في قسم الحياكة sewing section وأي أجزاء من المفروشات ممزقة بطريقة سيئة يجب وضعها تحت اختبار مدبرة الفندق، وفي الفنادق الممتازة، لا يسمح كثيراً بالإصلاح المفروشات ليستخدمها النزلاء.. وتلك الأدوات إما أن تميز بعلامة خاصة لاستخدام العاملين بالفندق، أو تقطع وتقسم إلى أجزاء صغيرة لاستخدامها في الفندق، مثلاً، قماش الموائد الممزقة ممكن استخدامه في تنظيف الأصونة وأدراجها، وفي قماش (البشكير) الممزق يمكن استخدامه كقماش يستخدم في الحلاقة أو كمناشف لأحواض الغسيل...الخ، وتلك الأشياء المستهلكة يجب أن تدخل جميعها في كتاب خاص

يسمى الأشياء المستهلكة condemned يحفظ إذا ما رجع إليه وقت أخذ المخزون، أو توضع محتوياته في دفتر المخزون كل شهر يصرف النظر عن جرد الموجودات.

جرد الموجودات stock- taking:

تؤخذ المهمات عادةً كل ثلاث شهور، وعندئذ تغلق غرفة المفروشات حسب النظام ويمنع الاستلام لعدة ساعات، ويحصى كل قطعة من المفروشات في أي ركن من الفندق. وتضاف إلى قائمة المواد الموجودة بداخل حجرة المفروشات بالإضافة إلى الأدوات الموجودة في المغسلة، وتقارن هذه الأرقام في كل مرة لجرد الموجودات وتسمى (الأشياء المستهلكة) أو الأشياء (المستبعدة).

وترتب بعض الفنادق ما يسمى بلفظ (تصفية الغسيل Laundry clearance) مرة كل سنة، وهذا يتطلب حصر جميع المفروشات الوسخة في الفندق لمدة يوم، وتقوم المغسلة برد كل ما عندها إلى الفندق ، وتعتبر المغسلة حينئذ مسؤولة عن أي نقص في قائمة الغسيل في اليوم السابق.

وبعد كل جرد للموجودات، فإن النقص في البياضات المستخدمة يعوض من المفروشات المخزونة الجديدة،ويجب أن يبذل كل مجهود لمنع ضياع المفروشات عن طريق الاختلاس pilfering أو التدمير الذي يسببه سوء الاستعمال.

وينبغي بقدر الإمكان أن تركز المهمات في حجرة المفروشات بينما يجب تزويد شخص مسؤول عن عهدتها، كما يجب تزويد تلك الحجرة بقفل من نوع جيد يقوم بتسليمه للمدبرة فقط، ومن الخطأ أن نسمح بتوزيع مهمات صغيرة كثيراً في جميع أنحاء الفندق، بل يسمح فقط بأقل كمية من الملاءات الزائدة في مخزن مشرفـــة الغرف، وينطبـــق نفس الشيء على مفارش المناضد خاصة بالمطعم..الخ.

- **تغيير مفروشات النزلاء:**

يختلف استمرار استخدام المنشفات والمفروشات النظيفة من فندق لآخر ففي فنادق الدرجة الممتازة يتم تغيير المفروشات يومياً، أما في الفنادق الأقل درجة يمكن أن يتم ذلك كل ثلاث أو أربع أيام.

- **تغيير مفروشات العاملين:**

يجب أن تغير الملاءات وأكياس الوسادات والمنشفات مرة كل أسبوع، أما لفافات المطبخ وغرفة الأمانات فيجب أن تغير على الأقل كل يوم وآخر إن لم يكن يومياً وذلك على نوع الاستخدام.

- **خدمة غسيل الضيوف الخاصة:**

إذا كان الفندق يدير مغسلاً لغسيل النزلاء الخاص، فيجب أن توضع قائمة بالأسعار لكل شيء على حدة في كل غرفة مع بيان الوقت الذي تستغرقه خدمة الغسيل. ويقوم الزبون بوضع غسيله في كيس خاص للغسيل مع القائمة المبين عليها الأسعار وعدد القطع وتقوم مشرفة الغرف بلم أكياس الغسيل من غرف الزبائن وترسلها إلى المصبغة وعندما تجهز تعيدها لغرف الضيوف مع القائمة وفاتورة تكلفة الغسيل لتضاف إلى حساب الزبون.

أسئلة الفصل السادس

السؤال الأول:

أجب بصح أو خطأ على الفقرات التالية:

1. (   ) بقسم العمل بإدارة الإشراف الداخلي إلى ثلاث ورديات.
2. (   ) جداول العمل للعاملين تكون قابلة للتغيير.
3. (   ) تحديد عدد العاملين حسب الحاجة يساعد على تخفيض المصروفات.
4. (   ) يفضل وضع غرف البياضات بالقرب من مصاعد الحزمة.
5. (   ) نسبة الإشغال بالفندق لا تساعد على تحديد الاحتياجات من البياضات.
6. (   ) تجري عملية غسيل للبياضات للتأكد من كمية النشا وجودة دقة النسيج.
7. (   ) تتم عملية جرد البياضات كل 3-6 شهور.
8. (   ) يوجد بكل دور مخزن خاص للإشراف الداخلي.

السؤال الثاني:

أجب عن الأسئلة التالية:

1. هناك عدة نقاط يجب مراعاتها عند عمل جداول العاملين.
2. ما هي العوامل التي تساعد على تحديد الاحتياجات من البياضات.
3. ما هي أنواع المخازن بإدارة الإشراف الداخلي.
4. تحدث عن نقطة إعادة الشراء.
5. دفتر الأحوال (تسليم واستلام الورديات).
6. المفتاح العمومي.

الفصل السابع

السلامة والأمان في قسم الإشراف الداخلي

الفصل السابع

السلامة والأمان

في قسم الإشراف الداخلي

1. مفهوم السلامة:

تعني السلامة المهنية جميع الأنشطة الهامة التي تهدف إلى حماية الأفراد العاملين والمواد والأجهزة والمكائن والمعدات والمهمات من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل، أي أن السلامة المهنية تتركز على تقديم الخدمات والتجهيزات والإنشاءات ووضع الترتيبات اللازمة لحماية جميع عناصر الإنتاج وفي مقدمتها العنصر البشري، بحيث تتوفر تلك الظروف المادية والنفسية المناسبة للأفراد العاملين لأداء أعمالهم بالشكل المطلوب.

أخذ الاهتمام بالسلامة المهنية وبالجوانب المتعلقة بها يزداد في السنوات الأخيرة، وذلك لأهميتها بالنسبة للأفراد العاملين وللمنظمة والمجتمع. فبعد أن كان الاهتمام بها ينحصر فقط لدى النقابة باعتبارها الجهة المسؤولة عن الأفراد العاملين ومصالحهم وشؤونهم، إلا أن الاهتمام بالسلامة المهنية أخذ يزداد ويتسع بحيث أخذت إدارات منظمات الأعمال والمنظمات الدولية تهتم بهذا الجانب. وأخذت تعقد مؤتمرات محلية وإقليمية ودولية تتركز على جوانب متعددة ذات علاقة بالسلامة المهنية وكيفية تحقيقها وتعزيزها وتوفير المستلزمات المادية والتنظيمية والاجتماعية لتوفرها في منظمات الأعمال بمختلف أنواعها.

ويمكن تلخيص الفوائد التي نجنيها من خلال توفير الصحة والسلامة المهنية للأفراد العاملين بما يلي:

1. ارتفاع الروح المعنوية من خلال الشعور بالأمان والطمأنينة.
2. انخفاض عدد الإصابات والعجز والحوادث الأخرى.

3. انخفاض معدل دوران العمل والمحافظة على أفراد القوى العاملة وعدم تركها العمل.
4. انخفاض تكلفة العمل.

2. **مسؤوليات السلامة المهنية والصحية في الفنادق**:

تقع مسؤولية تطبيق برامج السلامة المهنية الصحية على كاهل كافة العاملين في المؤسسة الفندقية، كل فرد حسب موقعه كما يلي:

1- **العاملون**: يقع عليهم جميعاً الالتزام بأن يؤدوا مهماتهم في تحمل مسؤولية وأمن المؤسسة الفندقية وأن يكونوا على معرفة ودراية بنظم وقواعد السلامة، وأن يبذلوا أقصى الانتباه فيما يتعلق بتطبيق لوائح وتعليمات السلامة المهنية بعد معرفتهم إياها.

2- **الإدارة العليا**: وتعتبر هي الجهة المسؤولة عن توفير وسائل السلامة المهنية ووضع اللوائح والتعليمات التي تنظم استخدام تلك الوسائل. كما تعتبر تلك الإدارة مسؤولة عن توفير الأفراد المناط بهم وضع وتصميم برامج السلامة المهنية والعمل على تنفيذها.

3- **مدراء الإدارات والمشرفون**: وعليهم مسؤولية الحفاظ على السلامة المهنية والصحية الخاصة بموظفيهم، فعليهم مثلاً التأكد من أن ظروف العمل توفر السلامة ما أمكن، وأن يدربوا موظفيهم على العمل بأسلوب سليم. أما من الناحية النفسية فعليهم تشجيع موظفيهم على أن تلتزموا بقواعد السلامة ويعملوا على التقيد بها. وهذا يتطلب منهم التقيد شخصياً بقواعد السلامة حتى يكونوا قدوة لمرؤوسيهم.

4- **ضباط السلامة وضباط الصحة**: إن من مسؤولية هذه المجموعة تقديم المشورة المهنية والمساعدة اللازمتين، سواء إلى الإدارة العليا أو إلى مدراء الإدارات أو المشرفين، كما تقع عليهم مسؤولية ما يلي:

أ- إعداد ووضع برامج السلامة والصحة.

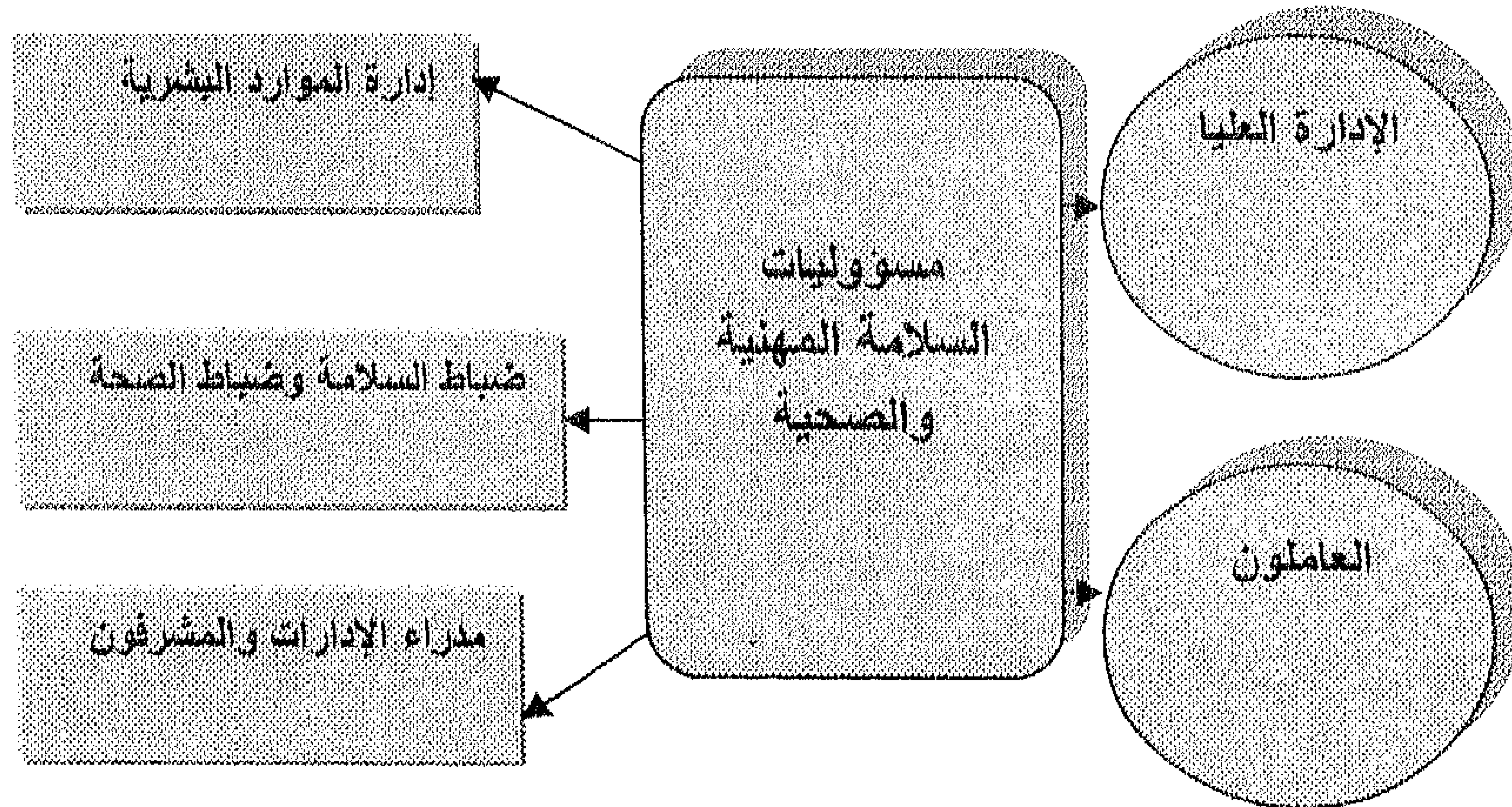
ب- إجراء التحقيقات في المشكلات التي قد تنشأ عند تطبيق البرامج.

ت- مراجعة البرامج من وقت إلى آخر والعمل على تعديلها بما يتماشى وظروف العمل المستجدة إذا تغيرت تلك الظروف.

ث- المساعدة في تدريب كل من الإداريين والعاملين على استيعاب هذه البرامج.

ج- بذل الوقت الكافي والجهد الفعّال لمنع وقوع حوادث للعاملين أو الممتلكات المؤسسة.

5- **إدارة الموارد البشرية:** إن على إدارة الموارد البشرية مسؤوليات كبيرة في هذا المجال لا تقل عن مسؤوليات الإدارات الأخرى، فمن واجباتها التأكد من أن الأفراد الذين يعانون من الحوادث أو الأمراض الصناعية يتلقون العلاج اللازم والحماية المناسبة، ويتم صرف التعويض المناسب لهم حسبما يقرره القانون. كما أن مسؤولية هذه الإدارة التأكد من حفظ السجلات الضرورية للرجوع إليها عند الضرورة.



3. عناصر برامج السلامة والصحة:

تضم برامج السلامة والصحة كافة أو معظم العناصر التالية:

1- الاجتماعات اليومية أو الأسبوعية في مكان العمل لمن له علاقة بالموضوع.

2- الإعلانات التحذيرية.

3- أنظمة السماح في سلامة العمل.

4- البرامج المنتظمة للتفتيش.

5- لوحة الإعلانات، غالباً ما تنشر صوراً للحوادث أو ما يمكن أن يسببها

6- الشرائح والأفلام والإعلانات الإرشادية.

7- المنشورات التي تبين واقع التحقيقات الخاصة بالحوادث والقرارات المتخذة بشأنها.

8- المكافآت والعلاوات المدفوعة.

9- الإجراءات التأديبية في حالة التقصير.

10- أشرطة الفيديو المسجلة حول الحوادث وأسبابها.

11- المواضيع المتعلقة بملابس ومعدات السلامة.

12- الإحصاءات والسجلات.

4. كيف تبدأ برنامج السلامة المهنية في المنشأة الفندقية:

لعل الهدف الرئيسي من هذه الدعوة أن نتهيأ ونعرف كيفية الإجابة على هذا السؤال بأجوبة عملية نبدأ بتطبيقها فورياً، وبعد تطبيقها علينا قياس مدى فعاليتها لمعرفة مدى التحسن في مجال السلامة من الحرائق. والإجابة المثلى على هذا السؤال يجب أن تتضمن البنود الآتية:

1. دراسة ومعرفة الأخطار المحتملة في المهنة، وذلك بعمل مسح شامل على مختلف أجزاء المنشأة لكشف المخاطر وشدتها ومدى أثرها على العاملين والمواد و المعدات والمباني.
2. عمل دراسة متفحصة للحوادث والحرائق التي حدثت في المنشأة، والاستفادة من خبرات المنشآت، أو المؤسسات الأخرى التي تعمل في نفس المجال.
3. التركيز على تصحيح وتفادي اشد الإخطار أولا ثم معاجلة الإخطار الأخرى حسب درجة خطورتها ومدى تأثيرها.
4. القيام بالفحص والتفتيش الدوري على مختلف أرجاء المنشأة للكشف عما يستجد من أسباب الحوادث، ومتابعة وتصحيح نتائج الفحوص السابقة. حيث إن بنية العمل الآمنة تعتمد على اليقظة والمراقبة الدقيقة وتلمس مصادر الإخطار وإيجاد حلول عاجلة لتصحيحها.

لذا فإن القيام بالفحص والتفتيش الدوري لأماكن العمل يعتبر واحدا من أهم ركائز نجاح برامج الصحة والسلامة المهنية ونستعرض فيما يلي نموذجا للتفتيش الدوري على أماكن عمل العمال. على أن لكل عمل ظروفه ومعداته ومواده المختلفة، لذا يجب أن يعد المشرف على برامج الصحة والسلامة بالمنشأة قوائم التفتيش الدوري بما يتناسب وطبيعة عمله.

المثال:

هل جميع أماكن العمل نظيفة ومرتبة؟

(نعم)　　(لا)

(　)　　(　)

هل جميع أسطح الأرضيات والممرات نظيفة وجافة؟

(نعم)　　(لا)

(　)　　(　)

هل جميع غرف التصريف مغطاة؟

(نعم)　　(لا)

( )　　( )

هل المناطق المتعرضة للبلل الدائم مفروشة بمانع التزحلق؟

(نعم)　　(لا)

( )　　( )

5. استمرارية دفع عجلة السلامة والحث والتشجيع عليها، ويشمل ذلك مثلاً:

أ- تشكيل لجان سلامة على مستوى المنشأة ولجان على مستوى الإدارات تكون مهمتها نشر الوعي بأصول السلامة، وذلك حسب حجم المنشأة.

ب- الملصقات الحائطية واللوحات التوجيهية مما يجعل العاملين يعملون في جو متشبع بالسلامة ومبادئها.

ت- مسابقات بين الأقسام والأفراد ومنحهم جوائز تشجيعية عن تحقيق أكبر قدر من متطلبات السلامة وعن البحوث التي يتقدمون بها في هذا المجال.

6. الاحتفاظ بسجلات عن الحوادث والحرائق وساعات العمل الضائعة والخسائر المادية للاستعانة بها في الدراسات المتعلقة بالسلامة وتلافي أسبابها.

5. **متطلبات برامج السلامة المهنية**:

لا شك أن هناك عدة متطلبات يلزم توافرها لتطبيق برامج السلامة المهنية بغية حماية العاملين من الحوادث وإصابات العمل، نذكر منها ما يلي:

1- إيمان الإدارة العليا بأهمية برامج السلامة والصحة ودعمها لها.

2- توفير الإمكانات المادية اللازمة لوضع وتنفيذ تلك البرامج.

3- تعاون كافة العاملين في المؤسسة على تنفيذ كافة الإجراءات واللوائح المعتمدة في برامج السلامة.

4- تدريب العاملين بصفة مستمرة على استعمال الآلات والمعدات المستخدمة.

5- إجراء الصيانة الدورية للآلات والمعدات في المؤسسة لتلافي وقوع الحوادث.

6- توفير ظروف العمل الملائمة وخلق جو عمل مناسب يساعد العاملين على القيام بأعمالهم.

7- القيام بالكشف الطبي على العاملين بصفة دورية.

6. **أهداف برامج السلامة المهنية**:

رأت الإدارة الحديثة أن أهم أهداف وضع وتنفيذ برامج السلامة هو تحقيق ما يلي:

1- المحافظة على العاملين من الإصابات وعلى ممتلكات المؤسسة من التلف، مما يقلل الخسائر المادية والبشرية داخل المؤسسة الفندقية. وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاج كماً ونوعاً للمؤسسة المعنية.

2- زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة الفندقية التي تعمل على المحافظة عليهم من الإصابات، مما يدفعهم للعمل بإخلاص.

3- رفع سمعة المؤسسة بين أوساط المجتمع الخارجي سواء كان ذلك المجتمع هو الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة أم الحكومة أم النقابات والاتحادات العمالية.

4- يؤدي تطبيق برامج السلامة إلى ضمان استمرار الإنتاج دون توقف، مما يمكن المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها تجاه عملائها ومنافسة المؤسسات الأخرى.

7. **قواعد وتعليمات السلامة المهنية**:

قد يؤدى عدم تطبيق قواعد وتعليمات السلامة إلى احتمال حدوث إصابات وتتضمن هذه القواعد الآتي:

(أ) الشروط الواجب إتباعها قبل تشغيل الآلة:

- ارتداء الملابس الخاصة بالعمل، والتأكد بأنها لا يوجد بها قطع بارزة أو متدلية.

- عدم ارتداء رباط العنق أثناء العمل على الآلات ذات الأجزاء الدوارة.. حيث إنها تعتبر من اكبر مصادر الخطر.
- استخدام معدات الوقاية الشخصية المناسبة.
- التأكد من وجود أجهزة الآمان والحوافز الواقية للآلة في وضعها الصحيح.
- مراجعة نظام تشغيل الآلة (يدويا أو آليا) واختيار نظام التشغيل الأكثر ملائمة للآلة والأمن في نفس الوقت.
- وضع جميع العدد اللازمة لأداء العمل في المكان الخاص بذلك ، بحيث يسهل تناوله.
- تثبيت المشغولة والعدد القاطعة بشكل جيد.
- اختيار سرعة القطع والتغذية المناسبة لنوع وقطر الخامة وحالة الماكينة.

(ب) الشروط الواجب إتباعها أثناء العمل:

- التأكد من أن جميع أجهزة قياس الضغط – عدادات الزيوت – التزليق – التبريد– أجهزة التنبيه.. وغيرها تعمل بكفاءة.
- عدم محاولة إيقاف أي جزء من الآلة باليد أو بالقدم.. مع المحافظة على ترك مسافة مناسبة تبعد عن الأجزاء المتحركة.
- عدم التحدث مع الآخرين أثناء تشغيل الآلة.. أو تركها في وضع التشغيل لأي سبب من الأسباب.
- عدم إجراء أي عمل من أعمال القياس أو الضبط أو الصيانة أثناء دوران الماكينة.
- عدم رفع أغطية الأمان الخاصة بالأجزاء المتحركة أو الدائرية أثناء عمل الماكينة.
- يجب إيقاف الآلة عند حدوث أي خلل عند سماع أي صوت غير مألوف عنها، وإبلاغ المختص عن ذلك.

(ج) الشروط الواجب اتباعها عند الانتهاء من العمل:

- نقل المشغولات المنتجة إلى المكان المخصص لذلك، بعيدا عن الماكينة والطرقات.
- فصل الحركات الآلية عن الماكينة.
- فصل التيار الكهربائى.
- تنظيف الماكينة وما حولها من المخلفات الناتجة عن عمليات التشغيل.
- تزييت أسطح الانزلاق والأجزاء المتحركة بالماكينة.
- إبلاغ المسئول عن أي ملاحظة قد تتسبب في حوادث للمنتجين العاملين بالوردية الأخرى.

8. **قسم الأمن السلامة:**

تتلخص مهمة هذا القسم في المحافظة على الأمن داخل الفندق والعمل على عدم فقد أو ضياع أية ممتلكات خاصة بالنزلاء أو الفندق. والمسؤول عن هذا القسم مدير الأمن ويعاونه عدد من المساعدين لهم خبرات طويلة في هذا المجال وعادة ينقسم المساعدين لضباط أمن وحراس للأمن وقسم الأمن يحتاط دائماً ويكون على دراية كاملة بالقانون والضبط والكفاءة العالية والنظام فعلى إدارة الفندق توفير الاحتياجات اللازمة من أجهزة ومعدات حتى يتسنى لقسم الأمن العمل على الوجهة الأكمل.

ظهرت إدارة السلامة في الفنادق نظراً لازدياد نسب الإجرام والحوادث في داخل الفنادق.

تعني إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعني بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق وليس لها علاقة بالأمن أو الشرطة الخارجية أطلاقا ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها من وقت لأخر وخاصةً في حالة المؤتمرات أو استضافة الفندق لضيوف سياسيين مهمين أو رؤساء دول....الخ.

يتم تعيين الموظفين هذا القسم دائماً من يكون لديه خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن أو في ضباط الشرطة أو الجيش أو الأمن المتقاعدين.

❖ **يعتمد حجم قسم السلامة الفندقية على:**

1) موقع الفندق من حيث الحي أو المدينة التي يقع بها الفندق والتي قد تكون نسب الإجرام فيه عالية.

2) الخدمات التي يقدمها الفندق من حيث إقامة المؤتمرات والحفلات أو استقبال وفود رسمية عالمية أو محلية أو استقبال شخصيات سياسية مهمة.

3) حجم الفندق كلما زاد حجم الفندق وكثر عدد غرفه ومساحته كلما احتاج إلى قسم سلامة أكبر وأحدث.

من أهم واجبات قسم السلامة الفندقية ما يلي:

1- مراقبة أبواب الفندق وخاصة أثناء الليل وكذلك الأبواب الجانبية والخلفية للفندق والتأكد من أبواب غرف الضيوف مغلقة أيضاً.

2- العمل على إبعاد السكارى والعابثين من غير الضيوف.

3- إحضار مدير الفندق وكذلك الطبيب المختص في حالة وقوع حادث معين.

4- مراقبة الضيوف الغير مرغوب بهم أو المشكوك في أمرهم.

5- السيطرة على مفاتيح غرف الضيوف من حيث التسليم والاستلام.

6- مراقبة أجهزة الإطفاء والتنبه.

7- مراقبة الموظفين الغير مخلصين.

8- مراقبة مخازن وموجودات الفندق.

9- إخلاء الفندق بطريقة سريعة ومناسبة في حالة التهديد بالقنابل أو حدوث حريق في الفندق أو في حالة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل، الفيضانات...الخ.

10- مراقبة موقف السيارات منعاً من السرقة.

11- عمل برامج تدريبية عن السلامة لموظفي الفندق.

9. برنامج السلامة الفندقية:

إن لبرنامج السلامة دور فعال ضمن إدارة الفندق بمنع انقطاع أنشطة الأقسام الأخرى بسبب الحوادث أو الإصابات وما يتبع ذلك من تعطيل وخسائر ويشمل برنامج السلامة على ما يلي:

1- اجتماعات السلامة (Safety meeting):

لتحقيق السلامة فإنه لا بدَ من وجود اجتماعات مستمرة ومتواصلة كي نصل للغايات والأهداف المرسومة أمامنا والمطلوبة منا ولا يمكن أن يحدث ذلك إلا بالتخطيط السليم والتنفيذ والمشاركة الفعالة وبعقد اللقاءات والاجتماعات لدراسة هذه المواضيع مع أفراد القسم وسماع الآراء والاقتراحات والمشاكل وفتح المجال للأسئلة والاستفسارات وذلك لمعرفة أسباب وقوع المشاكل والوقوف عليها والوصول لطرق تجنبها بالمرات القادمة وضمان عدم تكرارها ووضع الأسس والمعايير لتنظيم العمل بشكل آمن واتخاذ القرارات المتعلقة بهذا الشأن بحزم ودون تردد.

2- لجان السلامة (Safety committees):

يجب تكوين لجان سلامة لمتابعة التطبيقات والبرامج المعدة لتحقيق أنظمة ومعايير الأمن والرقابة على مدى التزام الموظفين بها وزيادة الاهتمام بوعي الموظفين بإجراءات وقواعد الأمن والسلامة والصحة المهنية داخل الفندق وتدريب الموظفين عليها بشكل نظري وعملي.

3- سجلات السلامة (Safety records):

لا يمكن أن ينجح برنامج السلامة دون الاحتفاظ بالسجلات والتحديث الدائم لما تم إنجازه وما هو في طور الإنجاز وتوثيق كل هذه الأمور والحوادث التي تواجهنا وأسماء القائمين على الأمن والسلامة ضمن أي قسم أو لجنة بسجلات خاصة وعمل الدارسات عليها والبحث فيها ويجب أن تشمل هذه السجلات التالي:

أ- الأمراض المهنية مع تحديد أسبابها وطرق تجنبها وعلاجها وكيفية القضاء عليها ومنع انتقالها.

ب- سجلات المخالفات السابقة للموظفين (Previous Violations) نتائجها من إصابات وخسائر.

ت- الدراسات المتعلقة بالحوادث (Accidents) والحالات الخاصة بالأمن والسلامة.

ث- سجلات مواعيد الفحوصات الدورية (Periodical checkup) مثل الفحوصات الصحية لموظفين قسم المطبخ والموافقات الأمنية التي يحصل الموظفين عليها من دائرة المخابرات قبل توظيفهم.

ج-سجلات محاضر الاجتماعات (النقاط الرئيسية والخلاصة) ومثبت عليها أسماء الحاضرين وتوقيعهم بالتاريخ والوقت.

4- اللوحات التوجيهية والتحذيرية (Warning signs):

الملصقات واللوحات التوجيهية تعد من أهم الوسائل المستخدمة في زيادة الوعي والتثقيف للموظفين بأمور الأمن والسلامة لما تلقاه من استحسان وقبول وسهولة الوصول لعموم الموظفين فهي تستخدم كرسالة تعليمية موجهة وإما إرشادية أو تحذيرية لتوضيح خطأ أو خطر ما وبالتالي عقاب المخالفين وتستخدم في بعض الأحيان كرسومات وأشكال للتعبير عن مضمون الرسالة وتستخدم ألوان معينة لخدمة معنى محدد ثابت لتسهيل وصول الفكرة للموظفين بسرعة وسهولة مثلاً اللون الأحمر لأجهزة الحريق.

ويمكن إيجاد نوع معين من النشرات أو المجلات التي تتعلق بموضوع الأمن والسلامة والتي يتم إنتاجها وإصدارها من موظفين قسم الأمن نفسهم وتوزيعها على الأقسام الأخرى لتحفيز باقي الموظفين على العمل بشكل آمن وتوفير البيئة الآمنة لهم.

5- توفير وسائل الأمن والسلامة:

1. حماية جميع مرافق الفندق بأجهزة مقاومة الحريق (Fire system).
2. توفير نقاط مقاومة للحريق كالطفايات (Extinguishers) وخراطيم المياه.
3. نقاط جرس الإنذار (Pull stations) بجانب المخارج والمداخل وبكل طابق.
4. مجسات للحرارة والدخان (Smoke detectors).
5. توفر نظام كشف تسرب للماء والغاز.
6. ضرورة توفير مولد كهربائي (Generator) للعمل في حالات انقطاع التيار.
7. توفير نظام إدارة المصاعد للحالات الطارئة.
8. توفير نظام تهوية خاص بمخارج الطوارئ بالحالات الطارئة لتأمين التهوية اللازمة والكافية.
9. نظام سماعات وتنبيه للتحذيرات أو بث للتوجيهات الصادرة في حالة الخطر.
10. توقير خطة إخلاء دقيقة وسهلة وواضحة وتدريب الموظفين عليها.
11. تحديد مسبق لفريق الطوارئ ومهامه وأخذ جميع الإجراءات الاحتياطية لأي حالات قد نواجهها.

وإن تجهيزات السلامة والإطفاء هي خط الدفاع الأول بالفندق في حالة أي طارئ لذا يجب:

1. عمل التجارب عليها والاختيارات بشكل دوري من قبل جهة فنية متخصصة مثل الشركة الصانعة نفسها لضمان عملها بشكل صحيح.
2. فصل أجزاء الفندق بقواطع وأنظمة العزل المقاومة للحريق لضمان عدم انتقال الحريق من جزء لآخر مع إمكانية الفصل الجزئي للطاقة عن موقع الخطر فقط وليس عن كامل الفندق.

3. البعد عن مسببات الحريق مثل التدخين واللهب المكشـوف والشـرار وأي تصرفات خاطئة والتأكد من مراقبة نظام الغاز وغرفته وخطوط الإمداد.
4. اختيار نوع معين من الأثاث والستائر والسجاد المضاد للحرائق والـدهان المقاوم للنار للجدران والأبواب.

وهنا نلاحظ دور موظف الأمن الذي يبدأ منذ وضع أول حجر بالفندق وضرورة مشاركته في صنع القرار لحساسية وظيفته وخبرته الواسعة والتعرف على البناء وتقديم الاقتراحات للمهندسين في ما يتعلق بالأمور الأمنية والاستفادة بالمقابل من خبرتهم وتبادل المعلومات.

10. **عمليات الطوارئ في الفنادق**.

الحرائق:

عندما يندلع الحريق:

إذا اندلع الحريق في فندق ما.. فإن إجراء حاسما وسريعاً يجب اتخاذه لكي نوفر حياة وأرواح الناس وممتلكاتهم، يتولى هذه المسؤولية – غالباً – أخصائي الاستقبال ومسؤول الهاتف، ومن هنا كان جوهرياً أن تعرف ما يجب أن تفعله وكيف دون أدنى قدر من الهرج أو التأخير، وعلى الفرد الذي يكتشف الحريق بادئ ذي بدء أن يحيط كلا من مسؤولي الاستقبال والهاتف، لكي يطلق صوت الإنذار ويعالج الحريق بأجهزة الإطفاء extinguisher المتاحة.. يقوم المسؤول – حينئذ – بالاتصال بجهاز المطافئ، ويحيطه بالمشكلة واسم الفندق وعنوانه كاملاً، بصوت هادئ رصين.. ومن الأهمية التركيز على ذلك فقد يكون – هناك – أكثر من فندق في نفس المنطقة.. كما تجب إحاطة مدير الفندق – أو نائبه في حالة غيابه – علماً بالأمر، مع إخلاء الغرف القريبة من النار المندلعة، فإذا كانت هذه النار محدودة الأثر وأمكن السيطرة عليها قبل أن تصل فرقة المطافئ وجب إعادة طمأنة وحماية كل الأفراد من المنطقة المتأثرة بالحريق، ولدى وصول الغرفة يعمل المسؤول المناوب على التعرف على ما حدث من خسائر وأنه تم احتواء المشكلة وإطفاء

النار.. وإذا لم يتم احتواء النار ولم يكن ممكناً وضعها تحت السيطرة فيجب إقفال أكبر قدر من الأبواب والنوافذ دون تعريض الأفراد للخطر – نقصد – الأفراد القائمين بالأقفال وفي ذات الوقت يجب إخلاء المبنى، لدى المغادرة يجب ألا ننسى أخصائي الاستقبال في الفندق قائمة إشغال الغرف، وإحاطة مسؤول الإطفاء بالغرف المشغولة بنزلائها وغير المشغولة أيضاً.. تفصيلاً، متضمنة غرف العاملين بهذا يساعد في إنقاذ الأرواح التي تحتل المقام الأول في هذا الموقف.

ما الذي يسبب الحريق؟

إن إهمال التخلص من أعقاب السجائر هو أكبر سبب لحرائق الفنادق، فإذا ألقيت أعقاب السجائر في سلة المهملات الورقية فإنها تبقى مشتعلة لعدة ساعات قبل أن تتحول إلى رماد.. التدخين في الأسرة، تدخين العاملين في غرف البياضات التي لا يسمح فيها به، وترك سجائر مشتعلة على حافة الأسرة هو السبب الثالث بين الأسباب الأخرى لحرائق الفنادق... وكذلك فإن الأخطاء الكهربائية والاستخدام الخاطئ للأجهزة الكهربائية يمكن أن يسبب مثل هذه الحرائق.

وفي نطاق المطابخ يعتبر الحريق الخاص بالدهنيات والشحوم أكثر حدوثاً وخطورة.. إن الإجراء السريع– في معظم الحالات – يمنع انتشار النيران، وإن أحد الأسباب الرئيسية للحريق داخل المطابخ هو وضع مروحة المداخن فوق المواقد التي سوف تدفع اللهب إلى أعلى وتعمل على امتصاصه، وما لم تنظف أغطيتها بانتظام ويتم التخلص من الدهون التي أمسكت بها النيران عبر قنوات منتشرة لينتشر حريق ضخم هائل ويشمل سائر أجزاء المبنى.

كما تساعد أنابيب أجهزة التكييف والتهوية الأخرى – أيضاً – في انتشار النيران، كما هو الحال في الممرات الرئيسية للمصاعد والدهاليز Lift shafts and corridors وهنا يجب اتخاذ كافة الإجراءات لمنع وتحييد آثار الحريق.. إن الأبواب المقاومة للحريق ذاتية الإقفال ومانعة التدخين لا يجب أن تترك مفتوحة حتى لا

يبطل الفتح مفعولها، لدى سماع إنذار الحريق، كان يجب إقفال أجهزة التكييف والتهوية ولكن مع إبقاء التيار الكهربائي وعدم إقفاله؛ حتى لا يحبس الأفراد داخل المصاعد، علاوة على أن إغراق الفندق في ظلام دامس يمكن أن يسبب حالة من الذعر يجب تجنبها بأي ثمن ومهما كلفنا الأمر.

مكافحة النيران:

- يجب استخدام الماء لإطفاء الحريق الخاص بالأخشاب والأقمشة والمواد المشابهة.
- ينبغي استعمال ديوكسيد الكربون، المسحوق الجاف في اجهزة الإطفاء الرغوية لإطفاء الدهون والشحوم والزيوت وسائر السوائل قابلة الاشتعال وتجنب استخدام الماء. ويمكن إطفاء أوعية الدهون بإخماد نيرانها بقطعة قماش مبللة أو بطانية اسبستوس بعد إبعاد مصدر الحرارة (الغاز أو الكهرباء) دون تحريك الوعاء أو إلقاء الماء عليه على الإطلاق.
- وبالنسبة للحريق الكهربائي تستخدم لمواجهته أجهزة الإطفاء المحتوية على ديوكسيد الكربون، كلوريد نترات الكربون أو برومثان الكلور. إن أجهزة الإطفاء تعمل على تحويل السوائل إلى أبخرة مثال: النوعان الأخيران، يجب استخدامها بعناية لأنهما يطلقان أدخنة سامة أو مسببة للاختناق (اسفكسيا).

ويجب أن يزود كل العاملين المختصين بمعلومات عن أساليب عمل وأنواع أجهزة الإطفاء ومدى تأثيرها مسبقاً حتى لا يضيع الوقت في قراءتها والاطلاع عليها لدى حدوث الحريق، وبعض المصانع المنتجة لهذه الأجهزة تعمل على تمييز لون الأجهزة بالنسبة لنوعيتها وتأثيرها.. مثلاً: هناك خمسة ألوان رئيسية:

اللــــون	نـــوعه	تأثير استخداماته
الأحمر	مائي	للأخشاب والأقمشة وغيرها
الأخضر	هالون B.C.F	غاز يستخدم لمعظم أنواع النيران
الأبيض	رغوي	لنيران الزيوت
الأزرق	مسحوق	لنيران الكهرباء
الأسود	ديوكسيد الكربون	لسوائل والغازات المشتعلة ولكن ليس في الأماكن الضيقة confined space

ويلاحظ أن محتويات أجهزة إطفاء الحريق قابلة – تحت أي ضغط وأيا كان النوع – للانفجار، ويجب تفقدها دورياً للتأكد من فعاليتها وبعض الأجهزة موضح على أسطحها الخارجية قياسها (السعة والمدى والحجم) لتبيين مدى الضغط المتاح داخلها ولتيسير مهمة تفقدها.

إجراءات أساسية:

إن التدريب المنتظم للعاملين ذو أهمية كبرى في جميع الفنادق أيا كان حجمها، وإذا تطلب الأمر فإن إدارة مكافحة الحريق تقدم معونتها وخبرتها في هذا المجال، ويقول شكسبير معلقاً – في روايته هنري السادس جزء 3 – " النيران البسيطة يمكن إخمادها، لكن تركها يجعلها أنهاراً لا يمكن قمعها ".

من هذا المنطلق وجب معالجة الحريق بكفاءة وسرعة حتى لا ينتشر فتصعب سيطرتنا عليه، وفي صناعة الفنادق مطلوب منها – نظاماً 0 الإشارة إلى مخارج الأبواب الطارئة لدى وقوع الحريق ونظاماً محكماً للإنذار وتوضيح تعليمات مواجهة الحريق وأجراس ومفاتيح الإنذار وأخطار التدخين والتسخين والتصرف في حالة حدوث الحريق عند دخول الغرف وعدم لمس أيدي الأبواب مباشرة وعدم فتحها إلا لبضعة سنتمترات أو بوصات وفي حالة الانفجارات التي تؤدي إلى فتح الأبواب بشكل عنيف قد تلقي من يفتحها دون أن يتمكن من النهوض. إن دخول حجرة مليئة بالدخان يتم على اليدين والركبتين حتى تكون هناك فرصة للتنفس

عندما تتصاعد الأدخنة ومن الصعب في الظلام أن يرى الفرد ليتحسس طريقة ملاصقاً للجدران حتى لا " يضل " في أرجاء الغرفة دون أن يرى الطريق بل يدور فيها. ولدى مغادرة الغرفة يجب إغلاق الباب لتحديد انتشار النار وعدم تسربها إلى الممرات المليئة بالدخان.

احتياطات واجبة للأمان:

- راجع دائماً مكان الإنذار وكيف يعمل.
- تعرف على جهاز مكافحة الحريق.. أين.. وكيف يعمل؟
- اكتشف مختلف الوسائل للهروب وبدائلها.
- تأكد من خلو الممرات وأماكن الخروج دون عوائق.
- تعلم ماذا تعمل لو اندلع الحريق.

11. الإسعافات الأولية في الفنادق.

الإسعافات الأولية First aid:

إن الغرض من الإسعافات الأولية هو رعاية الحالة لحين وصول المساعد الطبي (الطبيب أو الإسعاف).. إن إنسانا جريحا يحتاج إلى الثقة وإعادة الطمأنينة إليه بالحوار معه والإحاطة بالموقف.. لا تعمل بعصبية أو اضطراب اطلب من الآخرين المساعدة بإعطائهم بعض الإرشادات:

- استدع المدير.
- احضر بطانية.
- اطلب الإسعاف.

إن إحاطة الظروف العارضة بالهدوء والثقة يجلب الطمأنينة إلى الفرد ويجعله يحس أنه موضع الرعاية والاهتمام.

إن الهدف من الإسعافات الأولية يسير في ثلاثة اتجاهات:

- الإبقاء على الحياة.
- منع أية مضاعفات للحالة.
- التماس الشفاء.

فمن أجل الحفاظ على حياة الفرد:

نتأكد من عملية التنفس بالاقتراب من الفم عن طريق وضع الأذن عليه أو بملاحظة الوجه والشفاه والأظافر.. هل تميل إلى اللون الأزرق فإذا حدث ذلك وجب أن نجري له تهوية صناعية عن طريق " قبلة الحياة" فوراً.

ولمنع أي مضاعفات للحالة:

من الضروري تغطية جروح المصاب، وفي حالة الكسر أو التمزق يبرد ويجمد الطرف المصاب مع وضعه في الموقع المريح له.

ولالتماس الشفاء:

من الضروري – علاوة على ما ذكرنا – تهدئة أي ألم قدر الإمكان لحماية العضو المصاب من البرودة مع الرفق في تناوله مؤكدين – طوال الوقت – شعور الاطمئنان والثقة في مسار الأمور على ما يرام.

العلاج الفوري لمعالجة الإصابة:

قد يكون لمنظر الدماء (النزيف) تأثير الصدمة على معظم الناس؛ لأنه يبدو مبعثراً عندما يراق بينما هو مستقر عادة في أجسامهم.

ويحتوي الجسم على ثمانية أوعية (كل منها ثمن جالون) ويمكن أن يفقد أحدهما دون أي آثار خطيرة، ويمكن التحكم في النزف البسيط بالضغط الموضعي بالإبهام أو الإصبع مباشرة على منطقة الأمعاء، وقد يكون من الضروري إبقاء الضغط حتى خمس عشرة دقيقة قبل أن يتوقف نهائياً، وإذا وضع مرهم وشاش رابط فيجب أن يكون محكماً ولكن دون شدة، وإذا تسرب النزف من خلال الضمادة

فلا تستبعد بل تضاف ضمادة أخرى فوقها.. أما إذا كان هناك نزيف داخلي فيجب طلب المساعدة الطبية فوراً، وفي نفس الوقت يجب إزاحة الملابس المحكمة وخاصة حول الرقبة والصدر والوسط وتغطية مكان الإصابة للاحتفاظ بدفئها ويقوم مسؤول الإسعاف بإعادة طمأنة المصاب حتى يريحه عضوياً وفكرياً، إن الإثارة النفسية تسبب ارتفاعاً في ضغط الدم الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تدفق الدم.

إن إدماء الأذن يشير إلى إصابة أو جرح في الجمجمة، ويجب وضع ضمادة معقمة على الأذن (وليس داخلها) ثم وضع المصاب في وضع السبات أي الغيبوبة coma مع توجيه الأذن المصابة إلى أسفل ويوجه المصاب إلى عدم نفخ أو إفراغ أنفه، أما إذا كان الإدماء في الأنف (إدماء عادياً) بصورة عادية فيتم الضغط عليها قرصاً وتنكس الرأس إلى الأمام، وينبه على المصاب بعدم نفخ أنفه بمجرد أن تتوقف بالنزيف حتى لا يعود ثانية، أما الجروح البسيطة مثل الطعنة أو " الخربشة " أو القطع فأحسن معالجة لها تكون بتركها تنزف لفترة قصيرة حتى يتطهر الجرح ثم يغسل الجلد حول الإصابة بالماء والصابون ويتم التحكم في النزيف بالضغط محلياً إذا لزم الأمر، مع استبعاد أي اتساخ أو مادة غريبة (زجاج، معدن... الخ) ولكن بأسلوب متكامل ونظيف، فإذا كانت تلك المادة مغروزة بعمق فتترك للطبيب للتعامل معها. وإذا أصاب القطع راحة اليد فإنه يدعونا إلى الحذر والخوف ويوضع الدهان أو المرهم بكمية كبيرة فوقه ويمسك المصاب بقبضته عليها ويربط كل شيء بإحكام في مكانه مع رفع الذراع ومساندتها.

الحروق على اختلافها: Burns and scalds

تنتج الحروق بالحرارة الجافة كالنيران أو بلمس المواد المحترقة، أما حروق الأبخرة والسوائل فهي نتيجة شدة حرارتها.. الأولى – أيضاً – يسببها العمل في الكيماويات "التآكلية" corrosive [الأملاح والقلويات] وفي هذه الحالات من المحتم تخفيف آثارها سريعاً برش الجرح (الحرق) بكمية وافرة من الماء الجاري. إن الحروق التي تسببها الحرارة أو الرطوبة تتم معالجتها بتغطيتها فإذا كانت في

منطقة محدودة بوضعها تحت ماء جار لتخفيف آلامها حتى يلحق المصاب بأقصى سرعة ممكنة بالمستشفى. إن الحرق بسبب النيران أو الأبخرة والسوائل هو إصابة للجلد الذي يبقى رطباً ونديا في الجسم ومن المهم إذا أصيب الفرد بهذا الحرق بفعل النار أو السوائل أو الأبخرة أن يعطى كمية وافرة من الماء لتعويض ما فقده الجسم.

الرضوض: Bruises

تنتج – عادة – من ضربة أو سقوط يسبب إدماء في الأنسجة الناعمة تحت الجلد مباشرة، وقد تنتج عن أشكال الورم أو نتوءات النوع الحساس آلام تشعر المصاب بالمرض وبعد المراجعة للتأكد من عدم وجود أي كسر أو صدمة (استشر الطبيب إذا ساورك أي شك) فيجب إراحة الجزء المصاب واستخدام مادة باردة للتخفيف من حدة الأم أو التورم.

الكسور: Fractures

هذا التعبير يطبق بالنسبة للعظام التي أصابها شرخ أو كسر، وهي تنتج بضربة أو سقوط بصفة مباشرة أو غير مباشرة – بصفة نادرة جداً – نتيجة تقلص عضلي muscular contraction ويمكن تصنيف الكسور إلى: مقفولة، مفتوحة، معقدة، الأولى مقفولة تحدث عندما يصيب الكسر العظمة فحسب دون الجلد، الكسر المفتوح عندما تكون العظمة ناتئة خلال الجلد، أما النوع المعقد من الكسور فقد تكون مقفولة أو مفتوحة عندما تتجاوز الإصابة ذلك إلى جزء أو آخر من الجسم مثل الرئتيــن أو شرياناً رئيسياً major artery وهنا تبدأ أولوية العلاج– فوق الكسر – بالجزء المصاب الآخر.

ويشير إلى حدوث الكسر: الورم، الرضوض، تشوه طرفي، كما هو الحال بالنسبة للألم في المنطقة المصابة، وإذا كان هناك أي شك فإن مثل هذه الإصابة تعالج دوماً كأنها كسر، فلا يتحرك المصاب ما لم تكن حياته في خطورة (نيران متجاوزة أو متطايرة، تساقط لأحد الأبنية...الخ) مع عدم تحريك الجزء أو الطرف

المصاب أو الكسر المشكوك فيه ويجب ألا يكون ثقل الفرد ضخم البنية أو ثقيل الوزن فوق الكسر العادي وأن نكون على جانب من الحذر إزاء ربط عقدة الشريط الحازم على الجانب السليم من الطرف مع عدم ربط الضلع المكسور لأن تجميد حركة الضلع سوف يشلُّ حركة الرئتين وقد يصاب – احتمالاً – بضيق التنفس أو داء ذات الرئة، إن جميع المصابين بكسر أو اشتباه كسر يجب تحويلهم إلى المستشفى، وإذا كانت هناك عربة أخرى غير الإسعاف تقوم بنقل المصاب، فيجب أن تكون القيادة ناعمة هادئة حتى لا يتفاقم الكسر ويسبب عناء أكثر للفرد المصاب.

ويجب ألا يختلط الأمر علينا بين الصدمة shock – والإغماء البسيط simple fainting الخوف والانفعال إنه حالة من الانهيار العضوي physical collapse تمثل خطورة، أو قد تكون مميتة ولا سبيل لمقاومتها... وحتى بعد الإصابة البسيطة يمكن أن تكون هناك صدمة نسبية بينما درجة الصدمة – بعد إصابة حادث خطير – يمكن أن تكون ضخمة وكبير ويبدو الشخص المصاب بصدمة شاحباً.. ندي البشرة بارداً عند لمسه ضحلاً في تنفسه تتسارع ضربات قلبه مشيرة إلى وهن أصابه.

إن ضحية الصدمة يجب أن تعاد إليه مشاعر الارتياح والطمأنينة فليرقد منبسطاً على ظهره رافعاً ساقيه إلى أعلى، فوق مستوى الرأس مع فك الملابس المحكمة على رقبته أو صدره أو وسطه.. وليحتفظ جسده بنوع من الدفء بتغطيته بأحد المعاطف أو ببطانية دون اللجوء إلى حرارة صناعية أو مساج ولا يقدم له غذاء أو مشروب من أي نوع.. وإذا كان مصاباً بإدماء وجب الاحتياط والحذر، إن المصاب بالصدمة لا يجب أن يترك بمفرده وأن يحصل على العون الطبي بصفة فورية.

فقد الوعي: unconsciousness أو عدم الإحساس: Insensibility

إن المصاب بأي حالة من حالات فقد الوعي يجب أن يرقد منبسطاً على ظهره، وإذا كان هناك احتمال أرجح لوصول الهواء إليه فيجب أن يتخذ وضع الغيبوبة coma وألا يسمح له بالذهاب إلى بيته بل إلى الطبيب أو المستشفى، وتجب مصاحبته دائماً حتى تقدم له المشورة الطبية أو المعالجة، وتعود حالة عدم الإحساس إلى اضطراب عمل المخ وتسفر عن أحد الأسباب التالية:

الإغماء: Fainting (syncope)

ويحدث عندما ينهار المصاب.. وتتم معالجته بوضعه على ظهره منبسطاً مع رفع رجليه فوق مستوى الرأس، وتشفى الحالة مباشرة على الغالب.

الصدمة/ الهزة: Concussion

اهتزاز دماغي بلا جروح في الرأس أو إصابة بها وسرعان ما يشفى المريض مع شعور بالغثيان nausea ويمكن علاجه بوضعه في حالة الغيبوبة وإراحته من قيود الملابس وإحكاماتها مع مراقبة تنفسه الذي لا يجب أن يتوقف؛ فإن حدث فيجب تقديم التنفس الصناعي.

إصابة الرأس (جروح) Head injury

إن أي مصاب بجرح رأس من أي نوع يجب أن يداوى في المستشفى وملاحظته لمدة لا تقل عن 24 ساعة لأن جروح الرأس حتى البسيطة منها يمكن أن تمثل خطورة ما وقد نلجأ إلى المساج والتهوية الصناعية في هذه الحال.

السكتة الدماغية Stroke (apoplexy) أو الضربة:

تنتج عن إصابة أوعية في المخ نتيجة تخدير عصبي block ويصبح وجه الضحية – هنا – محتقناً متوهجاً، تخرج كلماته بصعوبة ويتنفس بعمق وضوضاء وقد يفقد القدرة على استخدام أطرافه في أحد الجانبين، وتتم المعالجة بأن يرقد المريض ونذير رأسه إلى أحد الجانبين ومساندة الرأس والكتفين مع إزاحة أي قيود

تحكمه كالملابس على الرقبة والصدر والوسط وتجفيف أي رضاب أو مخاط ينشأ حول الفم أو الأنف مع التأكد من أن تنفسه يسير بطريقة طبيعية ملتمسين له المساعدة الطبية بصفة فورية.

الهستريا Hysteria أو العصاب النفسي: Psychoneurosis

هي – عادة – نوع من الاهتياج غير المنضبط uncontrolled excitement، وأبسط طريقة لتشخيص الحالة هو رفع ذراع الضحية فوق الوجه وتركها تسقط فإذا كان المصاب – حقيقة – بلا وعي فسوف يسقط ذراعه على وجهه وإذا كانت الحالة – من ناحية أخرى – نوبة من الهستريا حالت أحاسيس حفظ الذات دون وقوع ذراعه على وجهه ومعالجته هي إعادة الطمأنينة إلى نفسه ثم معالجته طبياً برقة وإحكام في نفس الوقت.

الصرع: Epilepsy

يسقط المصاب أرضا – عادة – مغشياً عليه ويرقد متصلباً ثم يصاب بنوبة مرضية، ومعالجته تقتضي منعه من إيذاء نفسه. دع المكان حوله خالياً – حاول – بعناية – فك ملابسه (المحكمة) وضع وسادة ناعمة تحت رأسه ومن المعتاد أن المعافاة الجزئية يعقبها نوبة مرضية أخرى (**ملاحظة يحمل كثير من مرضى الصرع بطاقة أو حبوب الدواء معهم**).

المخدرات والعقاقير: Drugs

إن العلاج المباشر لجرعة متزايدة من المخدرات أو السموم هي أن نجعل المصاب يتقيأ ثم نحيله – سريعاً – إلى المستشفى مع حمل ما قد يتواجد معه من أوعية أو زجاجات أو "كراتين" حتى يتمكن الطبيب من تحديد نوعية العقار أو السم وتقرير العلاج المناسب.

ملاحظات عامة:

في حالة وضع الغيبوبة يرقد المرضى في هذا الوضع لمنع اللسان من السقوط وراء الحنجرة فيمنع مرور الهواء، وهذا الوضع يسمح لأية إفرازات (قيء، لعاب... الخ) أن تتساقط من الفم. ولإتمام هذا الوضع – الغيبوبة – فيجب أن نجعل المريض يرقد على جانبه مع مد الذراع الأسفل بخفة إلى الخلف وراء الساق السفلي وإراحتها قليلاً، أما الساق العليا فيجب أن تثنى مع وضع الركبة أمام المصاب في وضع زاوية 90° من الجسم بينما يوضع الذراع الأعلى بنفس الطريقة يجب أن تميل رأس المصاب قليلاً إلى الخلف مع ترك الفم مفتوحاً ومع حماية الرأس – في وضع الغيبوبة – من أي صدمة أو ضرب عنيف أو المساس بالأرض.

التهوية الصناعية: (قبلة الحياة)

الهواء الذي تستنشقه يحتوي على 20% أوكسجين بينما هواء الزفير يحتوي على 16% منه (الفرق 4%) وهذا يعني أن الهواء الذي يطلقه يحتوي على أوكسجين كاف (16%) لكي يتنفسه إنسان آخر حتى يستمر حياً وهنا يمكن استخدام وسيلة التنفس الصناعي بتطبيق أساس لـــ (قبلة الحياة) لكي نتأكد من عدم إعاقة الممر الهوائي لرئة المصاب، ويتم ذلك بالضغط على قمة خلفية الرأس مع امتداد الرقبة، وفي نفس الوقت دفع الفك عالياً أماماً upwards and forwards وهذا يعمل على تحريك اللسان أماماً في هذا الوضع وعدم إعاقة الممر الهوائي من خلال الحنجرة.

ومع حركة الضغط يدوياً إلى الخلف اقرص ثقب الأنف باليد ممسكاً بالفك أماماً، افتح فم المصاب، خذ نفساً عميقاً وضع فمك بإحكام حول فم المصاب، مغلقاً إياه، انفخ برقة لكن بإحكام على المصاب حتى تمتلئ رئتاه، ابدأ بنفسين عميقين لكي تشبع الدم بالأوكسجين، استمر في إمداد المصاب بالهواء بمعدل من 12 – 15 دائرة في خلال الدقيقة ومع كل نفس انظر إلى صدر المريض (المصابة) ولاحظ ارتفاعه وانخفاضه مع كل إدخال للهواء وتوقف إذا حدث ذلك فهو دليل نجاحك في

تطبيق التهوية الصناعية للمصاب، وإذا لم يحدث هذا الارتفاع والانخفاض في صدره فيمكن أن يكون بسبب عدم الإغلاق الكامل وتغليف فم المصاب، أو أن هناك عائقاً في الممر الهوائي فإن كان الأخير فيجب إزالته وإذا كانت هناك صعوبة في تحقيق السداد المحكم لفم المصاب فإن الطريقة البديلة هي (الفم للأنف) بتثبيت الفم للأنف المصاب وتكوين هذه السداد بإحكام مع إمساك الفك باليد وضغط الشفاه لإقفالها واحتفظ بالرقبة ممتدة.. انفخ الأنف واستمر بنفس الأسلوب (قبلة الحياة) الأول (فما إلى فم).

إن قيام فرد غير مدرب بهذه التهوية الصناعية خطأ شائع فقد تنساب الرأس أماماً ويسبب سد اللسان للممر الهوائي، ومن الفعالية مراقبة علو وانخفاض الصدر دليلاً على تنفسه وقد يستمر هذا العمل لإنعاش المصاب حتى منتصف الساعة أو تزيد وبمجرد بدء تنفس المريض فقد يكون من المفيد – لفترة وجيزة – الاستمرار في تقديم المساعدة وتنظيم إعطاء الهواء ليتوافق مع عملية التنفس وعندما يطمئن إلى إمكانية تنفس المريض دون مساعدة يوضع في وضع الغيبوبة coma position – المشار إليه – ولاحظ عن كثب في حالة توقف التنفس ثانية حتى تعاود عملية الإنعاش وتبدأها لصالح المريض.

تدليك القلب: Cardiac massage (heart compression)

يستخدم – فحسب – عندما يتوقف قلب المصاب عن الخفقان فإذا حدث – بعد إعطاء الأوكسجين وتغذية دم المصاب به باعطائه نفسين عميقين (طريقة التهوية الصناعية) – عدم تحسن اللون أو نبض الشريان السباتي (الذي يستقر تحت الفك على جانبي الرقبة – فيجب هنا فحص المريض فإذا لم يتيسر ذلك فيمكن وضع الأذن على أسفل نهاية " الصدر " صدر المريض إنصاتاً لنبض القلب وفي كلتا الحالتين فإننا نحاول – إن لم تكن هناك استجابة – إعادة خفقاته.. بأن يرقد المصاب منبسطاً على سطح ثابت إما على الأرض أو المائدة وأن نضرب الصدر برشاقة على النهاية السفلى للصدر وقد يكون هذا كافياً لبدء النبض القلبي من

جديد.. راجع النبض مرة أخرى بنفس الطريقة فإذا لم يحدث فإننا نضع كعب اليد على نهاية عظمه الصدر وراحة اليد الأخرى على أعلاها والأصابع بعيداً عن عظمة الصدر إلى الأمام محتفظتين بامتداد الذارعين هذا الإجراء الذي يعاد مرة كل ثانية سوف يكون كافياً للضغط على القلب معيداً للدورة الدموية، وبعد كل خمس دورات يجب تهوية الرئتين (انظر التهوية الصناعية) ويراجع بنبض الشريان السبات carotid وبمجرد أن ينبض فان تدليك القلب يجب أن يتوقف، ولكن مع استمرار (التهوية) التنفس الصناعي حتى يعتمد المصاب على نفسه في التنفس العادي لا يجب التدليك تجربة التدليك للقلب على شخص نابض القلب لاحظ عند تطبيقه أن يتم الضغط بطريقة ثابتة ومحكمة بعيداً عن أي عنف أو غرابة.

12. **صحة البيئة وسلامتها في الفنادق**:

يجب توفير البيئة الصحية الآمنة للعملاء. وتبنى الفنادق جميع الأهداف والبنود الخاصة بالصحة والأمان. وتعترف الفنادق بأن أهم واجباتها ومسؤولياتها تجاه العاملين بها هو توفير ظروف عمل آمنة وصحية والحفاظ عليها. كما أن جميع مستويات الإدارة تشارك في هذه المسؤولية. ولكن لبعض المديرين مسؤوليات محددة سوف نذكرها في الفقرات التالية.

كما تعتبر الفنادق أيضاً أن على العاملين مسؤولية شخصية للتأكد على الالتزام الصارم بجميع قوانين وقواعد الأمان للشركة، وعليهم التعاون مع إدارة للحفاظ على مستويات جيدة للأداء الصحي والأمني مثل قوانين الصحة والأمان.

ويجب أن تقترن هذه السياسة بالنظم الأخرى المتواجدة الخاصة بأداء الصحة والأمان.

والبيئة الفندقية: هي جزء من البيئة العامة التي تعيش فيها الإنسان ويرتفع مستواها أو ينخفض طبقاً لخصائص المجتمع وتعتبر جزءاً منه ومع ذلك تحظى الفندقية باهتمام خاص لأنها تستقبل الزوار والأجانب وتعطي انطباعا عاماً عن

المنطقة أو البلد الذي يوجد فيه الفنادق، لذلك يجب العمل بمنتهى الحرص والجد على رفع مستوى البيئة الفندقية والتأكيد من صحتها وسلامها **ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الاهتمام بعناصر البيئة المختلفة.**

1. صحة المسكن:

يعتبر المسكن الصحي من أهم العناصر التي تساعد في رفع مستوى صحة الإنسان ففيه يقضي الإنسان الجزء الأكبر من وقته وينطبق نفس القول في الفنادق فإذا علمنا أن الإنسان العادي ينام حوالي 8 ساعات يومياً أدركنا على الفور أهمية السكن الصحي وبالإضافة إلى ذلك يقضي نزيل الفنادق جزءاً آخر من وقته في المطاعم والملاهي الليلية الملحقة بالفندق لذلك يشترط في الفنادق أن تتمتع بالصفات التالية:

أ- توفير التهوية المناسبة والتدفئة الكافية لحجرات النوم، وقد تلجأ إلى الطرق الصناعية مثل تسخين أو تبريد الهواء في الفترات التي يحدث فيها تغيير كبير في درجة حرارة البيئة.

ب- توفير الإضاءة التي يتناسب مع كافة الأغراض مع العمل على الاستفادة بالإضافة الطبيعية أثناء النهار.

ج- يجب أن تكون حجرات النوم بعيدة عن مصادر الضوضاء مثل المطبخ أو النوادي الليلية المقامة داخل الفندق، كما يجب اختيار موقع الفندق بعيداً عن المصانع والطرق الرئيسية والسكك الحديدية.

د- يجب أن يتوفر بالفندق مصدر مستمر للمياه النقية المعالجة الصالحة للشرب والاستجمام.

ه- منع توالد الذباب والحشرات في الفندق واستعمال المبيدات الحشرية في القضاء عليها.

و- منع ازدحام حجرات النوم ويفترض ألا تقل المساحة المخصصة لكل نزيل عن 4 متر مساحة حجرات النوم.

ز- الوقاية من الحريق باختيار مواد البناء الغير قابلة للاشتعال وتوفير سلم جـانبي لتسهيل مغادرة الفندق عن اللزوم، كما يجب أن تفصل أجزاء الفنادق بـأبواب زجاجية تعمل كحاجز للحريق.

ح- العمل على توفير الجو المناسب للأنشطة العائلة والاجتماعية.

ط- توفير الملاعب الخضراء المناسب لممارسة الأنشطة الرياضية.

2. صحة حمامات السباحة:

تعتبر حمامات السباحة جزءاً أساسياً من عناصر الرياضية والتمرين في الفنادق ومن النادر أن يبنى فندق جديد دون أن يحتوي على حمام واحد للسباحة على الأقل، ومع ذلك فقد تشكل حمامات السباحة مصدراً هاماً لنقل الأمراض مثل الالتهابات الجلدية والعين والأذن الوسطى وبعض النزلات الشعبية، **لذلك يجب العمل على توفر الشروط الصحية الأساسية في حمام السباحة وهي:**

1- منع الأفراد المصابين بالأمراض الجلدية تماماً من النزول إلى حمامات السباحة.

2- المحافظة على ماء الحوض نظيفاً وتغيره أو ترشخيه باستمرار.

3- إضافة المواد المظهرة مثل الكلور إلى مياه الحمام بالنسب المقررة.

4- يجب أن يأخذ كل فرد حماماً بالماء والصابون قبل النزول إلى الحمام.

5- يجب تطهير الأقدام قبل النزول إلى حمام السباحة وذلك بالسـير فـي حوض القدم الذي يوجد بجوار حمام السباحة ويحتـوي علـى مـادة مطهرة مثل محلول فيوسلفات الصوديوم.

6- تعقيم الفوط والمايوهات قبل استعمالها وعدم السماح لأكثر من شخص باستعمال نفس الفوطة.

7- توفير دورات المياه النظيفة بجوار حمامات السباحة لتشجيع السـياح على عدم التبول في الماء.

8- يجب الحد من عدد المستحمين بحيث يخص كل فرد ما لا يقل عن 40 متر مربع خاصة في فصل الصيف حيث يكثر عدد المستحمين وترتفع درجة حرارة المياه وتزداد فرصة انتشار الأمراض.

9- تعيين شخص أو أكثر للإشراف الصحي على الحمام وتنفيذ التعليمات السابقة.

3. صحة الماء:

الماء أساسي للحياة ويستخدم في العديد من الأغراض مثل:

أ- شرب الإنسان والحيوان.

ب- الاستجمام والنظافة.

ج- ري النباتات.

د- حمل الفضلات الآدمية إلى شبكة المجاري.

ه- أحد الوسائل الهامة في إطفاء الحرائق.

وفي بعض الأحيان يتلوث الماء بالمواد الكيمائية والمبيدات الحشرية أو الميكروبات التي تسبب الأمراض للإسان، وترجع خطورة هذه الأمراض إلى أنها تصيب عدد كبير من الأفراد في وقت واحد، كما أنها لا تفرق بين الأطفال أو الكبار وتصيب الجميع دون أي تميز ما داموا يستعملون نفس المصدر من المياه.

الأمراض التي تنتقل بواسطة الماء:

أ- **التسمم الكيمائي:** ويحدث عند تسرب الماء الملوث بالمواد الكيمياوئية أو المبيدات الحشرية.

ب- **أمراض بكتيرية:** وتسببها البكتريا مثل التيفويد، والباراتيفو، والكوليرا، والنزلات المعوية.

ج- **أمراض طفيلية:** وتسببها الطفيليات مثل البلهارسيا والدوسنتاريا الأمبية.

د- **أمراض فيروسية:** وتسببها الفيروسات مثل شلل الأطفال والتهاب الكبد الوبائي.

وتنتقل هذه الأمراض إلى الإنسان عندما يشرب الماء الملوث بالمواد الكيميائية أو البكتيرية أو عند الاستحمام والتوصياً وبالمياه الملوثة والطفيليات مثل البلهاررسيا، كما أن وضع الثلج المصنوع من الماء الملوث في المياه يؤدي إلى تلوثها، وتنتقل الأمراض إلى الإنسان لذلك لا يجب وضع الثلج في المياه بل يحاط الإناء من الخارج بالثلج الجروش، **ويحصل الإنسان على حاجته من الماء من مصادر متعددة أهمها:**

❖ **ماء المطر:**

تجمع مياه الأمطار في خزانات خاصة لحين استخدامها ولا يمكن الاعتماد على هذا المصدر نظراً لتلوث الماء بذات الغبار وصعوبة التنبؤ بموعد سقوط الأمطار.

❖ **المياه الجوفية:**

وتوجد تحت سطح الأرض في طبقات متعددة، ويمكن الحصول عليها بحفر الآثار ثم تستخدم المضخمات لرفع المياه إلى الخزانات تمهيداً لاستخدامها.

❖ **المياه السطحية:**

تشمل مياه الأنهار والبحيرات العادية والترع، وعي تتعرض للتلوث من مخلفات المصانع والمجاري، علاوة على تلوثها بالغبار والميكروبات الشارة بالإنسان.

ولذلك يجب معالجتها وتنقيتها قبل أن تكون صالحة للاستخدام، ولا تمثل المياه أي مشكلة صحية في الفنادق حيث تتوافر المعالجة على مدار العام. ويجب الحذر من تلوث المياه في الفنادق نتيجة لتوصيلات المواسير الخاصة أما الفنادق التي تنشأ في المناطق البعيدة عن مشبكات المياه المعالجة التي تعتمد على المياه

الجوفية يجب التأكد من أن الآبار غير ملوثة وبعيدة عن أماكن التخلص من الفضلات الآدمية أو حظائر الحيوانات، كما يجب تطهير الآبار الجديدة قبل استعمالها بأخذ عينات من المياه وتحليلها للتأكد من أنها خالية من أي عناصر بصحة الإنسان.

❖ تصرف الفضلات:

يعتبر جمع الفضلات والتخلص منها بطريقة صحية من أهم العوامل التي تساعد في المحافظة على نظافة الفندق مما ينجم عنها أضرار بالغة إذا ما تراكمت روائح كريهة، ويجب الاهتمام بوجه خاص بالفضلات التي تخرج من أماكن الطهي **(المطبخ)** حيث تتكون أساساً من فضلات المواد الغذائية التي تعتبر وسطاً مناسباً لتكاثر البكتيريا والحشرات إذا ما اهتمت هذه الفضلات أو تركت في مكان قريب من المطبخ إلى مصدر خطير لتلوث الطعام والشراب مما يؤدي وبالتالي إلى نقل الأمراض إلى الإنسان.

وتنقسم الفضلات إلى:

أولاً: الفضلات الجافة (القمامة):

وتشمل مخلفات المطبخ والمأكولات التالفة بالإضافة إلى الفضلات التي تجمع من حجرات النوم والصالات والملاهي الليلية بالفندق، **لذلك يجب العمل على جمع القمامة والتخلص منها باتباع الإرشادات التالية:**

جمع القمامة:

أ- تجمع القمامة في أوعية من المعدن أسطوانية الشكل لتكون سهلة التنظيف.

ب- يجب أن تعطى القمامة طول الوقت لمنع وصول الحشرات إليها.

ج- يجب أن يكون الوعاء كبير الحجم يكفي لجمع القمامة المتخلفة في 24 ساعة على الأقل.

د- عند استعمال صناديق كبيرة لجمع القمامة من الفندق يجب التأكد من كفايتها حتى لا تلقى الفضلات خارجها.

ه- يفضل جمع القمامة في أكياس من البلاستيك حتى يمكن غلفها للتخلص منها.

و- من الأفضل جمع القمامة مرتين يومياً من تطهير الأوعية بالمبيدات الحشرية خاصة في فصل الصيف.

ز- تتوفر في الكثير من الفنادق أجهزة خاصة لضغط القمامة إلى حجم صغير حتى لا تشغل حيز كبير.

ح- تحرق القمامة في بعض الفنادق وتشتغل الطاقة المتواجدة في تسخين الماء.

ط- يمكن التخلص من القمامة بإلقائها في المجاري العامة بعد طحنها ويعيب هذه الطريقة أنها تزيد من العبء الملقى على عمليات المجاري.

ي- تخزين القمامة في الفنادق تمهيداً للتخلص منها يجب التأكد من عدم وصول الذباب والحشرات والقوارض إليها وأن يكون مكان التخزين بعيداً تماماً عن الأماكن الذي يعد ويقدم فيها الطعام.

ثانياً: الفضلات البشرية:

تتكون من البول والبراز والمياه الناتجة من عمليات الطهي والاستحمام والغسيل وفي العادة يتم التخلص منها بطريقة الحمل المائي التي تعتمد على نقل الفضلات عن طريق المواسير إلى المجاري العمومية لكي يتم التخلص من الفضلات بطريقة صحيحة **يجب أن تتوافر الشروط التالية:**

1) عدم وصول الفضلات إلى سطح الأرض لمنع انتشار الأمراض الطفيلية.
2) التأكد من عدم اختلاط الفضلات بماء الشرب والاستحمام منعاً لإصابة الإنسان بالأمراض المعدية.
3) أن يكون لكل غرفة نوم مرحاض خاص.

4) أن تكون دورات المياه جيدة التهوية سهلة التنظيف.
5) أن تكون دورات المياه بعيدا نسبياً عن أماكن النوم حتى لا يتأثر النزيل بالروائح الكريهة أو المناظر المؤذية.

أما الفنادق التي لا تتصل بالمجاري العامة فيتم التخلص منها إما بتخزينها في خزانات أو حفر امتصاصية ملحقة بالفندق، وفي تلك الحالة يجب القضاء على الميكروبات والطفيليات المعدية بها، كما يجب التأكد من أن هذه الخزانات لن تلوث الآبار التي يستعملها الفندق.

❖ **صحة الجو:**

يتلوث الهواء الجوي من عدد من المصادر **مثل التلوث من المنازل**، وهو عبارة عن الدخان الذي يتصاعد من المنازل ويشكل ذلك **جزءاً صغيراً** من مصادر التلوث، **أما الجزء الأكبر** فيأتي من الأدخنة والغازات والأتربة المتصاعدة من المصانع كما تساهم وسائل المواصلات من سيارات وقطارات في تلوث الهواء.

ويؤثر هذا التلوث في صحة الإنسان إذ يسبب أمراض الجهاز التنفسي ويتلف أنسجة الملابس وجدران المباني، كما يضر النباتات والمزروعات الخضراء.

لذلك يجب العمل على التأكد من صحة الجو ونقائة وخاصة في الفنادق حيث يمضي الإنسان وقتاً طويلاً، **ويأتي ذلك بإتباع الإرشادات التالية:**

1) اختيار موقع الفندق بعيداً عن المصانع ومصادر التلوث الأخرى.
2) إحاطة الفندق بمنطقة مزروعة خضراء حيث تعمل النباتات على امتصاص ثاني أكسيد الكربون وإخراج الأكسجين من خلال عملية التمثيل الضوئي.
3) توفير مواد الوقود التي ينتج عنها أي تلوث جوي مثل استعمال المواقد الكهربائية بدلاً من مواقد الغاز أو الفحم.
4) استعمال الكهرباء في التدفئة بدلاً من أجهزة التسخين التي تعمل بالغاز.
5) تخصيص حجرات خاصة للتدخين بالفنادق.

6) توفير التهوية الكافية لكافة أرجاء الفندق مع استعمال التهوية الصناعية عند الضرورة.

7) قياس مستوى التلوث في جو الفندق والقضاء على مصادره إن وجد.

❖ **التدفئة والتهوية:**

بالرغم من أن الأردن تعتبر من البلاد ذات الجو المعتدل إلا أن درجة الحرارة تنخفض في الشتاء إلى حد كبير كما أنها ترتفع في فصل الصيف **وتصل إلى (30 – 34) درجة مئوية،** لذلك يجب التحكم في درجة حرارة الفندق عن طريق التدفئة في فصل الشتاء أو تكييف الهواء في فصل الصيف، ومن الأفضل أن يتم تدفئة الفندق استعمال التدفئة المركزية نظراً لكفاءتها وقلة تكاليفها ويليها استعمال أجهزة تكييف الهواء الساخن والبارد.

أما التهوية فتعرف بأنها علم وفن المحافظة على الجو في حالة مريحة وصحية للإنسان، وقد تكون التهوية خارجية ويقصد بها توفير الحدائق والشوارع الواسعة أو قد تكون داخلية وهذه تكون طبيعية أو صناعية.

التهوية الطبيعية:

وتعتمد على خاصة انتشار الغازات نتيجة لاختلاف درجة الحرارة، ويجب توفير مداخل ومخارج للهواء حتى تتم دورة الهواء، ويمثل ذلك في الأبواب والنوافذ والفتحات الخاصة بالتهوية، ويمكن التحكم في هذه المنافذ لا تسبب في تيارات الهواء.

التهوية الصناعية:

وتتم باستخدام أجهزة خاصة تقوم بدفع الهواء إلى داخل الحجرات أو بسحب الهواء الفاسد إما من المبنى كلية أو من المناطق التي تتولد الغازات الضارة **مثل منطقة المطبخ،** وفي بعض الأحيان تستعمل الطريقة المزدوجة، وفي هذه الحالة يتم سحب الهواء الفاسد ودفع الهواء النقي وتعتبر هذه الطريقة مثالية لأنها يهيئ السيطرة الكاملة على جو الفندق.

الفصل الثامن

أنواع الغرف والأجنحة

الفصل الثامن

أنواع الغرف والأجنحة

تتعدد أنواع الغرف في الفنادق، وفيما يلي بيان بأنواع الغرف:

Single	غرفة مفردة
Double	غرفة لضيفين
Connecting Room	غرفتان بينهما باب يتم فتحه من الناحيتين.
Normal Suite	جناح عادي
Presidential Suite	جناح الرؤساء.

- **التجهيزات المطلوبة للغرفة:**

العدد	النوع	العدد	النوع
2	مفرش	2	مشروبات
2	بطانية	2	عصائر
2	ملاءة	4	مياه معدنية
2	وسادة	1	دولاب
1	مرتبة	1	أرفف أو حامل حقائب
2	سرير أو سريران أو ثلاثة	2	كومودينو
	–	1	مائدة
1	كرسي	1	أباجورة
1	كنبة	2	إضاءة بجانب السرير
2	تسريحة	1	إضاءة بجانب السرير
1	أباجورة	2	كرسي بلكونة
1	كرسي مكتب	1	ستائر
1	تليفزيون	1	شباك
1	تليفزيون	1	سلة للأحذية

العدد	النوع	العدد	النوع
1	ثلاجة	1	سلة للأحذية
1	ثلاجة مبني بار عليها (2) كوب	1	سلة مهملات
1	1منيو بمكونات الميني بار	1	مرآة
1	أسعار كل نوع	1	مفتاح للتكييف.
1	شيكولاته		

- **محتويات الحمام**:

العدد	النوع	العدد	النوع
1	باب الحمام عليه فتاحة زجاجات من الداخل	1	بانيو
1	سلة للمهملات	1	مرآة للحمام
1	بلاعة	1	حامل للصابونة
1	حامل لورق الحمام	1	حامل للفوطة
1	مرحاض	1	حوض

- **احتياجات الضيوف في كل غرفة**:

- كروت يتم وضعها على أكرة الباب من الخارج مثل: (الرجاء عدم الإزعاج- الرجاء ترتيب الغرفة- الرجاء أخذ الغسيل).
- أدوات النظافة الشخصية.
- كتيب به جميع الخدمات في الفندق.
- يتم وضع كل شيء في مكانه المخصص حسب سياسة الفندق مع ملاحظة أن جميع التجهيزات عليها اسم الفندق (logo).
- كارت (door nop) الخاص بالإفطار.
- كارت طلب مشرفة الغرفة.

ويتم تعليق هذه الكروت على مقبض باب الغرفة من الداخل ليقوم النزيل بالتالي بوصعها من الخارج.

- طفاية سجائر+ كبريت.
- يتم وضع برنامج الطوارئ والحرائق على الباب من الداخل.
- سلسلة للباب (محبس للغلق والفتح).
- علامة توضح اتجاه القبلة إما على الأرض أو بجانب المكتب.
- قائمة طعام خدمة للغرف.
- أدوات للخياطة.
- بيان لمعرفة رأي الضيف.

- **إمدادات النزيل**:

العدد	النوع	العدد	النوع
2	ملصقات باسم الفندق	1	كيس للغسيل
2	كارت خاص بالفندق	1	كيس تنظيف جاف
2	ورق فاكس	1	علاقة كرافتات
3	مظروف للخطاب (جوي)	4	علاقة بنطلون
3	مظروف للخطاب (عادي)	8	شماعات من الخشب
3	ورق خاص بالخطابات	1	دليل خدمات الفندق
2	قائمة لأسعار الغسيل	1	قلم
2	قائمة لأسعار التنظيف	1	نوته صغيرة للتليفونات.

- **تجهيزات الحمام**.

العدد	**النوع**	**العدد**	**النوع**
2	فوطة للوجه	2	ملمع للأحذية
2	فوطة لتنشيف اليد	1	تكيف شعر
2	بشكير للحمام	2	كيس شامبو
1	دواسة للأرجل	1	كيس كريم
1	بونية للشعر	2	جل
1	كيس صحي	2	كيس صابون سائل

العدد	النوع	العدد	النوع
1	طفاية	1	صابونة عادية
2	ورق تواليت	2	صابونة صغيرة
1	علبة مناديل		

- **حمامات أجنحة الرؤساء**:

العدد	النوع	العدد	النوع
1	تليفون	1	فرشاة حلاقة
1	سماعة من الراديو	1	معجون حلاقة
1	ماكينة حلاقة	1	سشوار للشعر

- **أجنحة الرؤساء**:

العدد	النوع	العدد	النوع
1	مدخل	1	غرفة معيشة
1	غرفة نوم	1	مع غرفة طعام
1	حمام كبير فاخر	1	غرفة نوم
1	بانيو كبير	1	حمام صغير
1	كل الأدوات مطلية بالذهب	1	مطبخ صغير

- **تجهيزات الجناح**:

العدد	النوع	العدد	النوع
1	كنبة	2	فوتية
1	منضدة	1	ميني بار (ثلاجة صغيرة)
1	تليفزيون	2	أباجورة
	لوحات زيت- مناظر طبيعية		

- **الميني بار: Mini Bar**

الميني بار عبارة عن ثلاجة صغيرة يتم وضع أنواع مختلفة من المشروبات والعصائر والشيكولاته وغيرها ويختلف كل نوع حسب درجة الفندق.

وتم التفكير في الميني بار لتخفيف الأعباء على قسم خدمة الغرف، وعادة يحدد مسؤول عن الميني بار ليراجع كل شيء ويقوم بتحرير شيكات الحساب بالمشروبات التي أخذها النزيل.

الفصل التاسع

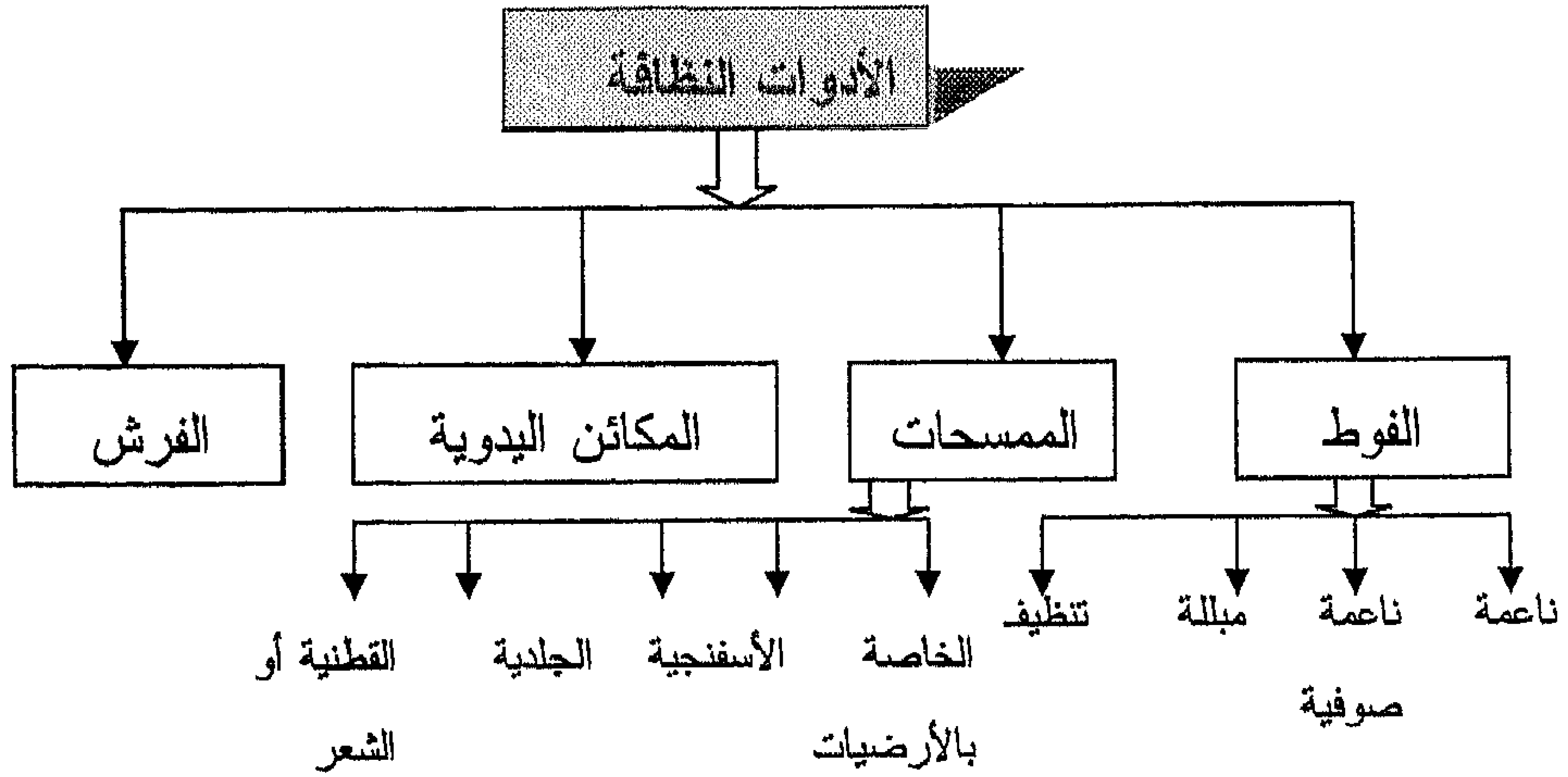
أدوات النظافة

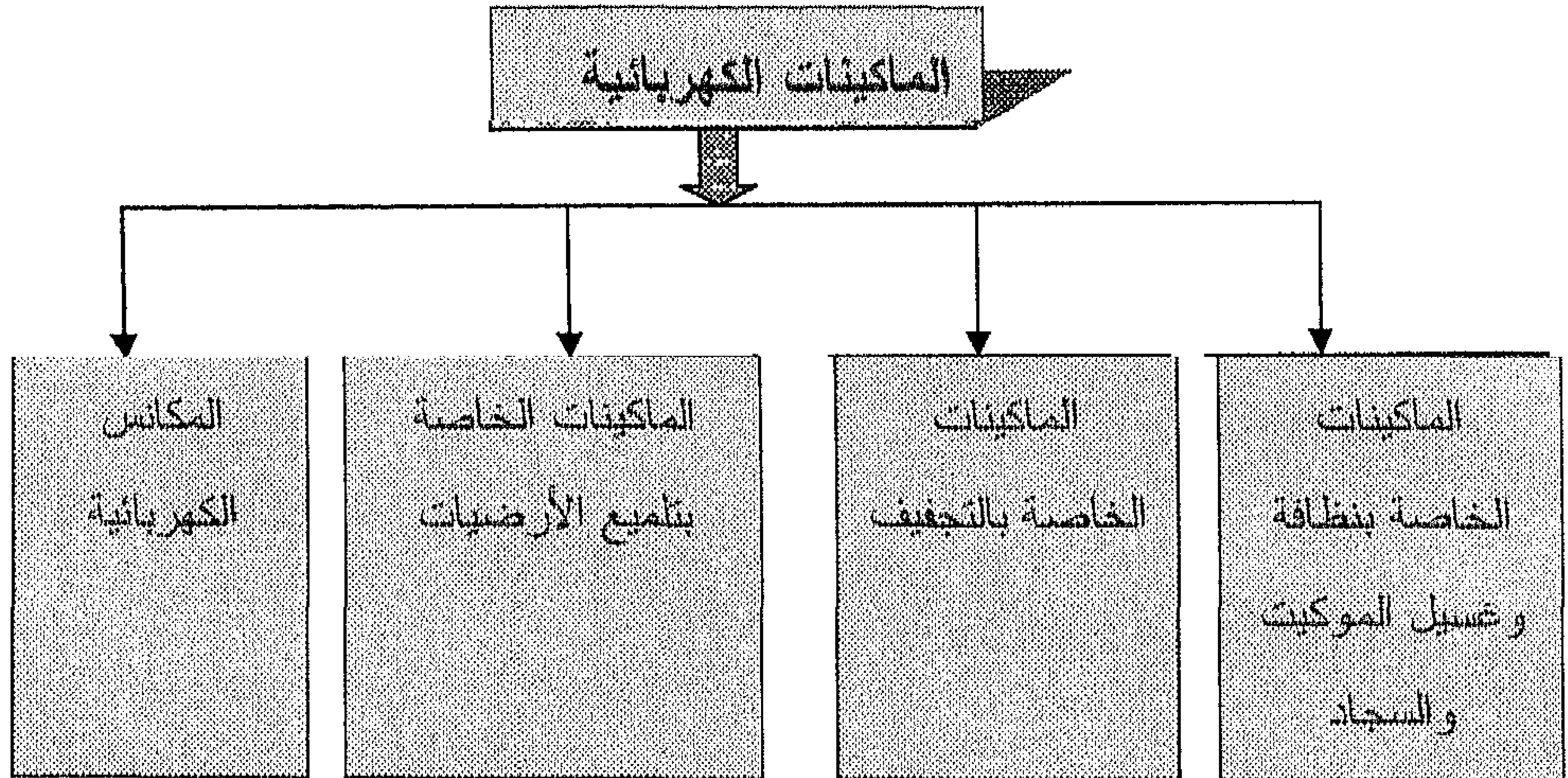
الفصل التاسع

أدوات النظافة

الأدوات المستخدمة في النظافة:

أدوات النظافة لها أنواع كثيرة منها اليدوية والكهربائية وسوف نتناول الأنواع التالية:



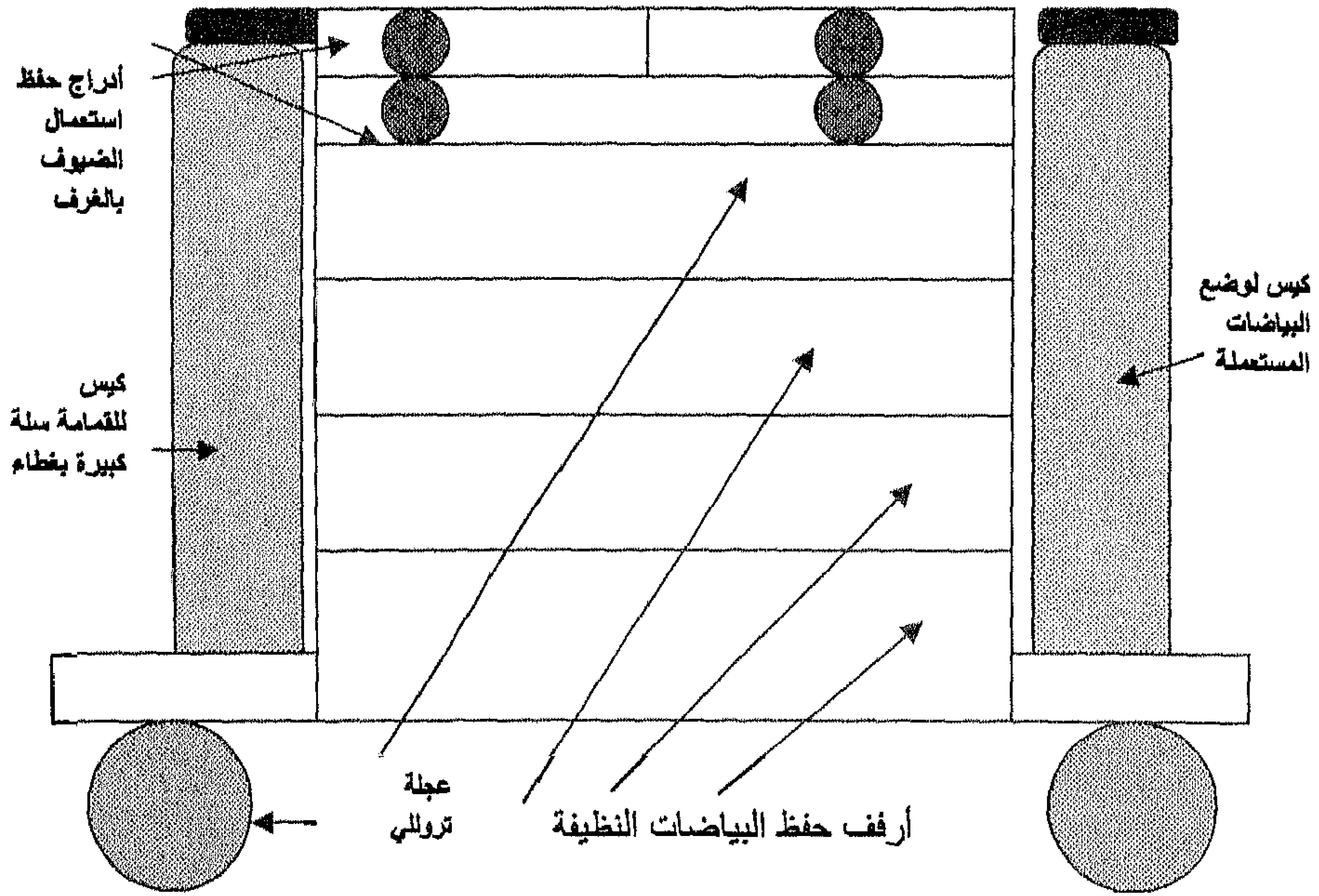


التروليات:

وهو عربة نقل المهمات وتستخدم لنقل البياضات النظيفة على أرفف سفلية وأدراج لنقل مهمات واحتياجات الضيوف بالغرف ومهمات النظافة كما تحتوي على كيس للبياضات المستبدلة من الغرف وكيس آخر لنقل محتويات سلال الفضلات.

عهد المدبرات من الاحتياجات التي يجب وجودها بالغرف لخدمة الضيوف:

- كتيب عن الفندق وما به من خدمات أقسام الفندق المختلفة.
- قوائم طعام خدمة الغرف Ala Carte and menu
- كشف بأرقام تليفونات مراكز الخدمات بالفندق والأرقام الهامة التي قد يحتاجها الضيف للاتصالات المباشرة (مثل السفارات- مكاتب الطيران- شركات السياحة- معلومات خاصة........الخ).
- منشورات سياحية.
- أوراق الكتابة والخطابات وأظرف وأفلام.
- فورمات لخدمة الغسيل والمكوى والتنظيف وعدم الإزعاج وكولات الإفطار.
- أطقم للخياطة السريعة.
- طفايات للسجائر وكبريت عليه شعار الفندق.
- أكياس غسيل.
- شماعات ملابس.
- كروت تذكارية.
- فوطة تلميح الأحذية.
- أكواب.
- ورق تواليت.
- فوطة وجه ورقية.
- مناديل ورق عليها اسم الفندق.
- صابون.
- شامبو



نموذج لترولي المدبرة

الأصناف التي تستخدم تحت اسم البياضات:

- أكياس المخدات.
- الملايات.
- فوطة الحمام (البشكير).
- فوطة أرضية.
- أكياس المراتب.
- أغطية أسرة.
- بطاطيس.
- ستائر نوافذ.
- ستائر دش (بانيو).

- **محتويات الغرفة من الأثاثات والأجهزة:**

1. أسرة (العدد طبقاً لنوع الغرفة).
2. تسريحة بمرأة.
3. كومودينو.
4. كراسي فوتية (انتريهات بالصالون بالأجنحة).
5. دولاب.
6. منضدة وكراسي.
7. الأجهزة الكهربائية والإلكترونية وتتمثل:
   تليفون- فيديو- تكييف هواء- ثلاجة صغيرة للمشروبات (مني بار).
8. الحمام ويشمل البانيو والأحواض وكاونتر الأحواض وحامل ورق التواليت وكرسي الحمام وسلة المهملات وحامل الفوط والبشاكير ومرآة فوق الأحواض.
9. نجف وأباجورات وأباليك.
10. موكيت وسجاجيد.
11. فازات الزهور.

ومم تقدم نجد أن محتويات الغرفة الأساسية والمتغيرة عديدة وكثيرة ولذلك لا بد أن يكون العاملين على دراسة كاملة ووعي وعلم تام بالأعمال المطلوبة للنظافة والترتيب والتنسيق والمحافظة عليها.

- **واجبات مديرة الغرفة أثناء الإعداد والتجهيز بعد مغادرة الضيوف:**

1) تفتيش الدواليب وأدراج الكومودينات والتسريحات بحثاً عن أي شيء يكون قد نسبة الضيف وفي حالة العثور على شيء يسلم إلى مشرفة الدور التي تقوم بإرساله إلى كاتب المقولات والموجودات مع إثبات رقم الغرفة واسم الشيء واسم الموظف الذي تسلمه والذي عثر عليه وإبلاغ الاستقبال والاستعلامات بذلك لإمكانية سؤال الضيف عما نسيه لتسليمه له.

2) رفع البياضات المتسخة من الغرفة والحمام وتفتيشها إذا كانت جيدة للاستخدام أم لا (حروق- بقع- تمزيق) فإذا كانت سيئة تعرض على مشرفة الدور لإقرار تكهيتها أو الاستفادة منها في أغراض أخرى وتخرج من دورة البياضات.
3) القيام بتفريغ سلات القمامة waste basket بحرص على ورق صحف والبحث عن أي شيء يخص الضيف مع تفريغ طفايات السجائر..
4) إطفاء الأنوار الغير ضرورية وأجهزة التكييف واختيار الأجهزة والمفاتيح والإضاءة واللمبات.
5) تنظيف الغرفة بالمكنسة الكهربائية بمساعدة الفراش وقلب مرتبة السرير.
6) تنظيف الحمام واختيار الأدوات الصحية والحنفيات.
7) فرش وتجهيز الغرفة لاستقبال ضيف جديد.

♦ **التقرير اليومي للمدبرة:**

يجب على كل مدبرة استيفاء تقرير إشغال الغرف التي تحت إشرافها عند بدء الوردية الصباحية لإعلام الاستقبال عما إذا كانت الغرفة خالية أو مشغولة مع عدم إزعاج الضيوف ويوضح هذا التقرير أرقام الغرف التابعة لها.

ويتم عمل التقرير من أربع نسخ ترسل نسخة للاستقبال والثانية للحسابات والثالثة إلى مكتب الائتمان والرابعة تحفظ في ملف مدبرة الإشراف الداخلي.

♦ **وهناك عدة نماذج أخرى تستخدم في إدارة الإشراف الداخلي مثل ما يلي:**

- كشوف توزيع الغرف اليومي على المدبرات بالأدوار.
- كشوف توزيع عمال النظافة على مراكز الخدمات بالفندق وأوامر التشغيل.
- كشوف الإجازات وراحات العاملين التي ترسل لإدارة شؤون العاملين.
- كشوف الورديات والوقت.
- كشوف التوقيع على استلام مفاتيح المرور التي تستخدم يومياً للمدبرات.

- كشوف المشروبات المطلوبة.
- كشوف التكاليف للإحلال والتجديد والصيانة.
- إخطارات الصيانة للغرف لتوضيح المطلوب فيها من صلاحيات إلى قسم الصيانة.

المراجع

باللغة العربية والأجنبية

أ- المراجع باللغة العربية:

1) علاء طنطاوي،إدارة الفنادق، القاهرة، مكتبة عين الشمس، 1999.
2) عباس مهدي، تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية، القاهرة، 1993.
3) المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، السلامة مطلب وهدف، الرياض، الدار العربية للطباعة.
4) الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، إدارة الإشراف الداخلي، المملكة العربية السعودية.
5) د .عماد عبد الهادي، وآخرون،" إدارة الإيواء، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2001.
6) د .نبيل حوامدة د .نزيه الدباس، "إدارة الإيواء"، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002.
7) د. نائل علي، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق،" الطبعة الأولى، دار زهران، عمان، الأردن.
8) سامي عبد القادر سعيد، "الإشراف الداخلي"، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2006.
9) خالد وليد السبول" المرشد في الأمن والسلامة الفندقية" دار الوراق- عمان 2004.
10) د. مصطفى يوسف كافي إدارة الأمن والمنشآت الفندقية، دار رسلان، دمشق، 2011.
11) د. مصطفى يوسف كافي،" إدارة الفنادق، دار الإعصار والمجتمع العربي، عمان، الأردن، 2014.

12) د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة اللوجستية، دار المجتمع العربي، عمـــان، الأردن، 2013.
13) الحمدي، أبو بكر عمر، إدارة الفنادق، مطبعة الاتحاد، ط2، القاهرة، مصر، 1986.
14) محمد ربيع محمد إبراهيم، " فن الإدارة الفندقية " دار الكتب العلمية، القاهرة 2004.
15) بول ب، هوايت، هيلين بيكلي، فن الاستقبال، ترجمة عطية محمد شحاته، لا يوجد سنة النشر.
16) نزيه الدباس،، ادارة قسم الغرف، ط2 ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيــع، عمان، 2002 م.

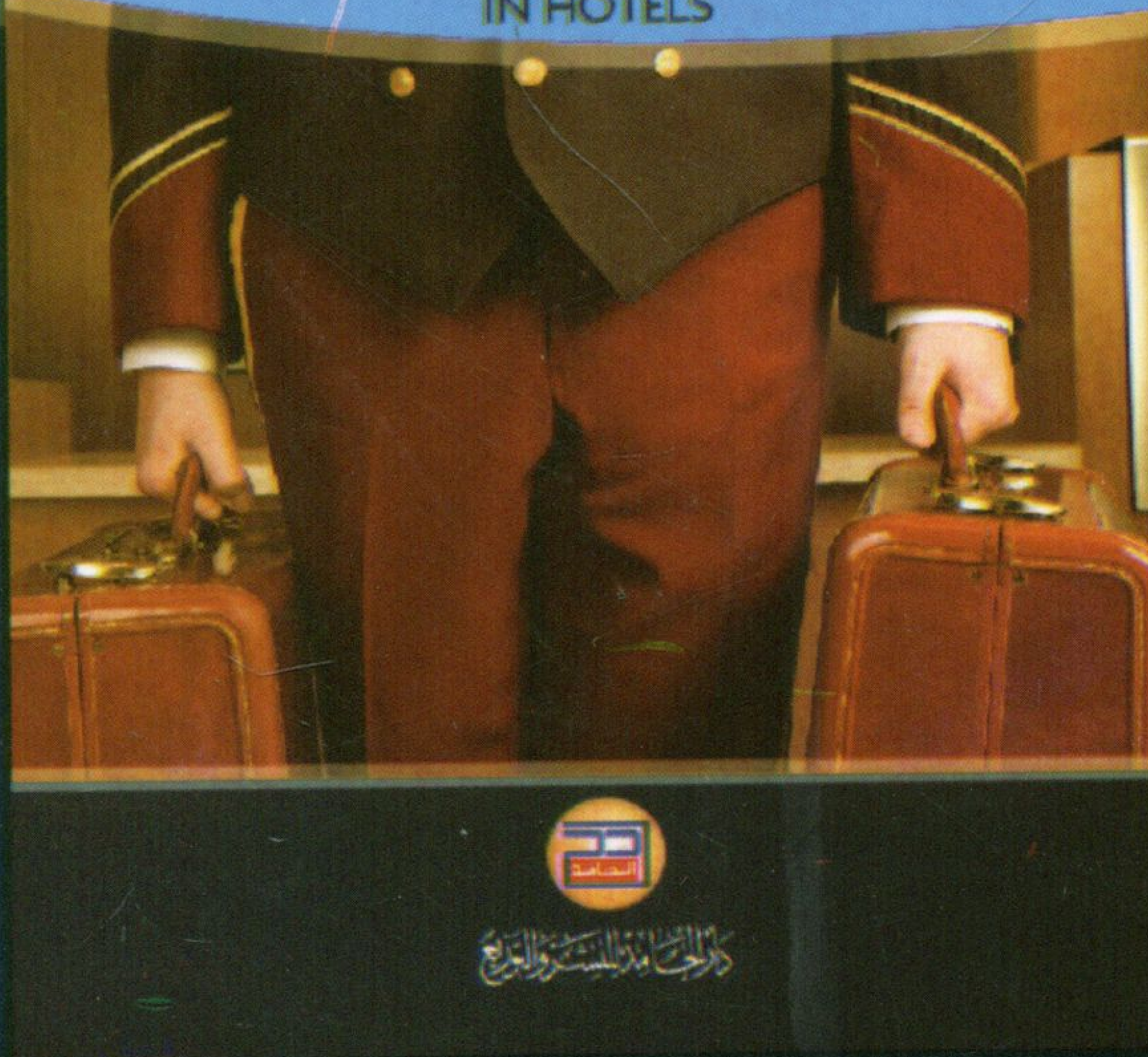
ب- المراجع باللغة الأجنبية:

1. Branson, J. and Margaret, L (1988). Hotel, Hostel and Hospital
2. Housekeeping. 5th ed. London: Enoward.
3. Dube,L. etal (2000) Managing for Excellence, The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. October, 41(5), PP. 30-39.
4. Kappa, Metal (1997) Managing Housekeeping Operations. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
5. Kirwin, P. (1990) Cost Saving Approach to Housekeeping, The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, November, 31(3), PP.25-27.
6. Lattin, G. (1998) The Lodging and Food Service Industry. East Lasing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
7. Rosemary, H. (1976) Housekeeping Management for Hotels and Residential Establishments. London: Heinman.
8. allanK Stutts (2001) Hotel & Lodging Management. New York, John Wiles & Sons Inc.
   - The Receptionist Hazel Atkins

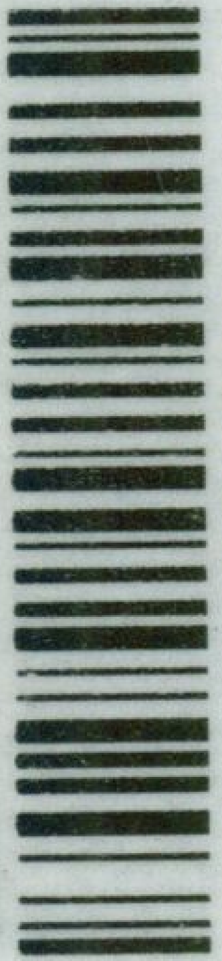
- The Professional Secretaries Back of list and Type Mary A. De Vries
- David, K.Hayes, and Jack D. Ninemeis.(2007) ," Hotel Operations Management", 2th /ed ,
- Person Prentice Hall.
- Alan T, JamesF ,(2006)"Hotel and Lodging Management"2th /ed ,Wiley.

Inv:991

Date:16/2/2016







ISBN 978-9957-32-938-9

9 789957 329389

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان
ص.ب: 366 عمان 11941 الأردن
هاتف: 5231081 6 962+ فاكس: 5235594 6 962+
email: daralhamed@yahoo.com
www.daralhamed.net
daralhamed


دار الحامد للنشر والتوزيع